

Felicidad organizacional dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S.

Karen Díaz Rodríguez

Martha Sánchez Delgado

Paola Velandia Manrique

Universidad Piloto de Colombia

Especialización en Gestión Humana de las organizaciones

Bogotá, Colombia

2017

Resumen

La felicidad organizacional es un concepto innovador que surge debido al desarrollo de la concepción frente al trabajo, es resultado de la nueva visión de la economía en la que se plantea que la actividad económica basada en la producción y consumo de productos/ servicios solo tiene valor si contribuye a la felicidad de los seres humanos.

Este proyecto busca comprender qué es la felicidad organizacional y como los factores que la constituyen son aplicados en una empresa del sector servicios que ofrece limpieza profesional en la ciudad de Bogotá.

El equilibrio entre la profesión y la vida laboral, la remuneración, el desarrollo personal, el reconocimiento y confianza son algunas de las categorías de análisis que constituyen la felicidad organizacional y que dentro de la investigación se evidencia que el tener tiempo para la vida personal, la remuneración, la facilidad para acceder a vivienda propia o estudiar, el reconocimiento por el buen desempeño, la libertad para realizar sus funciones, los tipos de relaciones y el contexto socioeconómico juega un papel fundamental en la construcción de la percepción de felicidad en la empresa VOSAVOS S.A.S.

Palabras claves: Felicidad organizacional, equilibrio profesión y vida personal, remuneración, desarrollo personal, reconocimiento y confianza.

Abstract

Happiness at work is an innovative concept that arises thanks to the work idea develop, this is an economy new vision result that propose that the economy activity based in products/ service production and consummation only has value if it contributes to the human happiness.

This project search to understand what is happiness at work and how his constitute factors are applied in a service company that offers professional cleaning in Bogotá.

The balance between personal and professional life, remuneration, personal development, recognition and trust are some of the analysis categories that constitute the happiness at work and inside this investigation it shows that having personal lifetime, remuneration, facility to access to an own house or study, good performance recognition, liberty to make this activities, relations types and socioeconomic context plays a fundamental role in VOSAVOS S.A.S company happiness perception construction.

Key Words: happiness at work, balance between personal and professional life, remuneration, personal development, recognition and trust.

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	3
Justificación.....	4
Objetivos.....	6
Antecedentes.....	7
Marco Conceptual.....	9
Felicidad organizacional.....	9
Equilibrio profesión y vida personal.....	13
Desarrollo Personal.....	14
Remuneración.....	15
Reconocimiento y confianza.....	16
Metodología.....	18
Investigación cualitativa.....	18
Grupos focales.....	19
Resultados.....	21
Conclusiones.....	24
Recomendaciones.....	26
Referencias.....	28
Apéndices.....	31

Tabla de Apéndices

Apéndice A: Preguntas guía grupo focal.....	31
Apéndice B: Consentimiento informado.....	32
Apéndice C: Consentimiento informado uso de marca.....	33
Apéndice D: Transcripción grupo focal #1.....	34
Apéndice E: Transcripción grupo focal #2.....	62
Apéndice F: Matriz de análisis.....	81

Introducción

La felicidad de los trabajadores determina un factor importante dentro de toda organización, influye en la cultura y el clima organizacional y por ende en el desempeño o productividad de las compañías.

La felicidad organizacional es un concepto novedoso que surge debido a los diferentes cambios que se han producido a lo largo de la historia sobre la concepción del trabajo. Se ha considerado que ha habido un decremento de la productividad y esta pérdida se debe a que si el empleado no es feliz en su trabajo su desempeño disminuye y por tanto la producción, a raíz de esto, la economía ha sufrido un gran impacto y para esto se propone que promover la felicidad de los trabajadores es de vital importancia dentro de las organizaciones (Dutschke, 2013).

Estamos frente a un mundo de demandas cambiantes a nivel económico y por supuesto, en el ámbito humano; estas mismas demandas se ven reflejadas en las organizaciones, quienes están llamadas a tener más en cuenta lo humano y, nada más humano que el concepto de felicidad, el cual parece ser un constructo al cual todos en algún momento de nuestra vida dedicamos esfuerzos en su búsqueda.

Es por esto, que ahora es importante que dentro de las organizaciones sea tenido en cuenta y se trabaje en pro de la felicidad, esto permite que mejore la calidad de vida de las personas y a su vez se desarrollen empresas más eficientes y sustentables; el bienestar en el trabajo impacta de manera significativa en el compromiso y la creatividad.

Las organizaciones deben promover la felicidad, incluirla como un indicador más de los que comúnmente manejan en las compañías y velar por su gestión, para esto es necesario que se desarrolle una concepción y un desarrollo diferente del diseño de la organización en varios niveles e incluyendo las dinámicas que se generan en el contexto.

Felicidad Organizacional

Por lo anterior, el presente trabajo centra su interés en la aplicabilidad de algunos factores que constituyen la felicidad organizacional dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S. con la finalidad de observar su gestión y los aspectos que intervienen en ella.

Planteamiento del problema

La felicidad organizacional es la capacidad que desarrolla deliberadamente una organización para producir bienestar subjetivo en sus trabajadores y ganar una ventaja competitiva difícilmente imitable (Fernández, 2016).

Según Rodríguez y Sanz (2001) los empleados menos felices son más sensibles a las amenazas y se encuentran más predispuestos a adoptar posturas defensivas y pesimistas. Por el contrario, los empleados felices son más sensibles a las oportunidades, más confiados y con una actitud más cooperativa con sus compañeros, cuando los trabajadores se sienten felices incrementan la posibilidad de que la empresa donde se desempeñen sea más rentable y exitosa.

Partiendo de la investigación realizada por Sunny Grosso (citado en Fuentes, 2016), se evidencia que el 87% de la fuerza laboral en el mundo se siente infeliz en el trabajo, debido a esto, es necesario abordar el tema y proponer mecanismos que permitan intervenir en la mejora de la cultura y el ambiente laboral dentro de las organizaciones apuntando a la mejora de la felicidad dentro de las mismas.

Pregunta de investigación

¿Cómo se puede comprender la felicidad organizacional y su aplicabilidad en la empresa VOSAVOS S.A.S.?

Justificación

Las organizaciones que promueven la felicidad son aquellas en las que se reconocen las fortalezas de cada individuo y su alineación con las metas de la compañía buscando la satisfacción en los empleados al momento de llevar a cabo sus funciones, adicionalmente la felicidad organizacional también está relacionada con el compromiso afectivo de las personas con su sitio de trabajo y el bienestar dentro de la misma (Dutschke, 2013).

Según Roberto Villarroel Martínez, trabajador social, coordinador RSE y RR.PP.

La felicidad es muy relevante en la cultura organizacional de una empresa. Una organización feliz e inteligente es aquella que se preocupa y compromete en atender el bienestar de sus trabajadores, promueve un ambiente de confianza e implementa estrategias internas alineadas a favor de un crecimiento laboral, social y personal de sus colaboradores. (Dongil y Cano, 2014)

Por esta razón se pretende analizar cómo desde los procesos que maneja el área de talento humano entre ellos la gestión de la cultura organizacional, se reconocen las fortalezas de cada trabajador, se desarrolla el compromiso y el bienestar de los colaboradores en búsqueda de su satisfacción para encaminar su actuar con los objetivos las empresas.

Para Darlen Manzano, contador auditor, coordinador de capacitación del Liceo Experimental Manuel de Salas

Hoy, son cada vez más las organizaciones que buscan generar acciones que promuevan la felicidad de sus empleados, fomentando la conciliación de familia-trabajo, mejorando con esto la calidad de vida. Claramente esto no es gratuito, se paga con empleados satisfechos, comprometidos con la empresa y que dan como resultados mayor productividad para estas mismas. (Dongil y Cano, 2014)

Felicidad Organizacional

De acuerdo con Fisher citado por Dutschke (2013) la felicidad en los colaboradores beneficia a las organizaciones: promueve la creatividad y la capacidad de generar cambios además del intento de transformar las "posibilidades" en soluciones reales. Es importante reconocer la felicidad y su contribución al desarrollo de la organización.

Con esta investigación se pretende definir los fundamentos de la felicidad organizacional a partir de una revisión teórica y analizar la aplicabilidad de ésta dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S., adicionalmente, mostrar su importancia para ser promovida dentro de las organizaciones.

Objetivo general

Comprender la felicidad organizacional y su aplicabilidad en la empresa VOSAVOS S.A.S.

Objetivos específicos

Indagar desde lo teórico que se entiende por felicidad organizacional y sus principales fundamentos.

Analizar si la teoría encontrada sobre felicidad organizacional es aplicable a los procesos de la empresa VOSAVOS S.A.S.

Antecedentes

La felicidad organizacional es principalmente un tema progresivo en países desarrollados; a continuación, se evidencian algunos estudios realizados relacionados:

Baker, Greenberg y Hemingway, (citado en Dutschke, 2013) concluyen que en organizaciones felices, trabajadores y directores están implicados de forma efectiva y emocional con la organización, considerando el trabajo como una "ocupación feliz". Objetan que en la organización feliz los trabajadores tienen una actitud positiva, motivación para trabajar todos los días, la compañía es apreciada y respetada por la comunidad que da cuenta de su contribución para una mejor calidad de vida. Diferentes investigadores han tratado de determinar la relación entre empleados felices y mejor rendimiento.

Hosie, Sevastos y Cooper (2007) en un trabajo de investigación con 400 profesionales en Australia, buscaron relacionar empleados más felices y mayor productividad. Los autores consideran como modelo teórico "the happy productive worker thesis" desarrollado por Staw (1986) éste modelo considera dimensiones que evalúan felicidad profesional, como características personales, características en la función, definición de objetivos, equilibrio entre trabajo y familia, flujo de trabajo y satisfacción en el trabajo. Los autores concluyen que existe una correlación positiva entre el rendimiento de la organización y empleados más felices.

Partiendo del estudio realizado por Dutschke (2013) llamado factores condicionantes de la felicidad organizacional cuyo objetivo fue determinar el concepto de felicidad organizacional y demostrar la relación entre empleados felices bajo la definición de algunos factores que la componen y la productividad en Portugal dentro de esta investigación se encuentra que los principales factores son el reconocimiento y la posibilidad de desarrollo personal y profesional.

Felicidad Organizacional

Teniendo en cuenta esta última investigación y sus resultados, se decide indagar frente a las siguientes categorías de análisis: reconocimiento y confianza, remuneración, desarrollo personal y equilibrio de profesión y vida personal.

Marco conceptual

Felicidad organizacional

La economía de la felicidad es un área de investigación que actualmente llama la atención debido a que lleva a replantearse el objetivo de la economía, en vez de enfocarse en la riqueza, se debe enfocar en promover la felicidad humana. La paradoja de Easterlin trata sobre la diferencia que hay entre la satisfacción con la vida y el ingreso per cápita por país, se refiere a que la riqueza no explica la diferencia entre países en términos de satisfacción, Santiago Melo en documento desarrollado en el centro de estudios de la universidad de los Andes llamado “Eudaimonía y la economía de la felicidad” cuestionan la importancia de la prosperidad material y del crecimiento debido a que la riqueza es importante en cuanto contribuya a mejorar la situación de los seres humanos. La felicidad se convierte en el principal objeto de estudio de los economistas; la actividad económica y la producción de bienes y servicios no es el fin en sí mismo, sólo tiene valor si contribuye a la felicidad de los seres humanos (Melo, 2011).

Según Fernández (2016) la felicidad organizacional se define como la capacidad que tienen las organizaciones para ofrecer las condiciones a sus trabajadores y a los diferentes grupos de interés para potenciar sus fortalezas individuales en busca de alcanzar metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo así un activo intangible en la organización el cual difícilmente puede ser imitado. “La organización coordina recursos y gestión para hacer una oferta de valor para los trabajadores que balancee la salud financiera de la compañía y el bienestar psicosocial de los trabajadores” (Fernández, 2016).

Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se

Felicidad Organizacional

pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio (Salazar, Guerrero, Machado, y Cañedo, 2009).

Baker, Greenberg y Hemingway, citado por Dutschke (2013) señalan que la felicidad no como emoción es un comportamiento organizacional el cual resulta de una visión estratégica, es por eso que una organización feliz es aquella en la cual cada trabajador de los diferentes niveles jerárquicos trabaja en equipo de acuerdo a sus fortalezas, está satisfecho al desarrollar nuevos productos y/o servicios y gracias a estos puede tener una diferencia positiva en las personas.

Fisher, citado por Dutschke (2013) afirma que el concepto de felicidad organizacional incluye la satisfacción en el trabajo, pero es mucho más amplio. Considera estar involucrado con la organización y función, y el compromiso positivo con la organización y función.

De acuerdo al estudio realizado por Baker, Greenberg y Hemingway (2006) Felicidad Organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal (citado en Dutschke, 2013) en el cual refiere que los profesionales pueden ser más creativos y tener mayor capacidad para el cambio en las organizaciones felices, adicionalmente, el ambiente es de colaboración, responsabilidad y cooperación gracias a sus líderes, en donde el trabajo en equipo y el positivismo es promovido, igualmente, existe el espacio y la preocupación por desarrollar la calidad de vida de los empleados, lo que genera respeto entre los empleados, confianza entre ellos y con la organización.

Fuentes (2016) en su artículo “Trabajadores felices” publicado en la revista Dinero, hacen empresas más rentables y exitosas afirma:

No existen fórmulas para alcanzar la felicidad, sin embargo, las empresas que no invierten en esta cultura pierden billones de dólares al año, afirmación de Sunny Grosso, la Coach de la felicidad en el trabajo que visitó Colombia. Se ha identificado que cuando la gente trabaja en

Felicidad Organizacional

una organización donde se siente alineada con su propósito de vida es mucho más feliz y más productiva. Entonces empleados felices, crean consumidores felices y empresas felices.

Entendiendo la felicidad asociada al bienestar y reconociendo la subjetividad del mismo, bajo los gobiernos de diferentes países se trabaja bajo el postulado de que el bienestar incrementa debido aumento de la producción ya que se asocia el bienestar con la adquisición de bienes y servicios y estas adquisiciones son obtenidas de los ingresos resultado de la producción; la intención de alcanzar la felicidad actualmente refleja la creación de condiciones que brinden a las personas la oportunidad de obtener bienestar de manera sostenible y la visión ha sido ampliada teniendo en cuenta el progreso no sólo enmarcado en el crecimiento económico sino también teniendo en cuenta perspectivas espirituales, sociales, culturales y ecológicas. (Chacón, 2015).

El impacto del concepto de felicidad es transversal y debe ser percibida como un bien público, es por esto, que es necesario reconocer los diferentes escenarios en los que se desenvuelve el ser humano como el trabajo y promover la creación de condiciones que permitan a las personas alcanzar un mayor bienestar.

Según Chacón (2015), el intento por generar políticas públicas encaminadas hacia la felicidad se originó en Bután en el año 1972, en donde se empezó a desarrollar la idea de que la calidad de vida y el progreso social era la felicidad; pero fue hasta el año 2008 que este gobierno específico este objetivo creando una medida la FNB (Felicidad Nacional Bruta).

Siendo el mundo del trabajo resultado de las demandas contextuales establecidas a nivel general determinadas por las sociedades; a nivel organizacional, muchos de los indicadores mencionados anteriormente, son usados para medir la felicidad en el trabajo.

Con base en el estudio realizado por Dutschke (2013) sobre los factores condicionantes de la felicidad organizacional cuyo objetivo fue definir el concepto de felicidad organizacional y la

Felicidad Organizacional

relación entre empleados felices y productividad en Portugal, se determinan los siguientes factores: ambiente interno, reconocimiento y confianza, desarrollo personal, remuneración, placer en trabajo, sostenibilidad, innovación, identificación con jefes y organización, objetivos, equilibrio profesión y vida personal y productividad.

Para poder hablar de felicidad organizacional es necesario realizar diferentes cambios dentro de las organizaciones, uno de los cambios a los cuales las empresas deberían acercarse en búsqueda de esta felicidad, es un cambio en la concepción de los jefes, puesto que para lograr generar cambios desde lo estructural la mejor concepción que se podría adecuar es la del mentor o coach, el cual Gutiérrez (2013), define como “una persona con evidentes competencias para escuchar, hablar, hacer crecer a su gente y desarrollar el negocio”. Es este coach quien por medio de sus habilidades genera en el equipo de trabajo la capacidad de estar conscientes del aquí y del ahora y ayuda a visualizar el trabajo como una oportunidad para el autodesarrollo y crecimiento.

Una persona consciente del aquí y del ahora es una persona que está más agradecida, pues tiene claro cuáles son los beneficios que ha obtenido, tiene una visión diferente de las cosas y tiene una sensación de alivio.

Una organización que maneje este tipo de liderazgo seguramente entiende a las personas que hacen parte de ella como su capital humano e intelectual y bajo el liderazgo del coach visualizan la vida de manera equilibrada y congruente con sus valores, buscando transmitir esta visión y generando paz y felicidad a las personas que en ella están.

La revista gestión de negocios publicó en el año 2005 un estudio en donde se dejaba claro como una empresa donde sus empleados se sienten felices genera mayor retención de clientes, menores niveles de rotación, presenta mayor compromiso por parte de los empleados y por supuesto, mejor rentabilidad, Gutiérrez (2013).

Felicidad Organizacional

El tener en cuenta la felicidad dentro de las organizaciones es también un tema de rentabilidad, se puede presentar dentro de las organizaciones como un gana – gana, es importante que tanto el empleado como la organización busquen mantener un equilibrio, se genere cooperación mutua enfocada a mantener unos niveles óptimos de felicidad.

Otro estudio publicado por Vargas (2012) habla como las personas que están felices en su empresa, se sienten más comprometidas con los objetivos de estas, pues perciben que su trabajo es relevante para la organización y son más cuidadosas en sus acciones.

Por lo anterior, hablar de felicidad organizacional no responde a una moda dentro de las formas de ver y entender la organización, sino que es una oportunidad de negocio que puede ir ligada a la oportunidad de generar responsabilidad social y trascendencia humana.

Como lo afirma Vargas (2011), los empleados felices suelen generar diferentes propuestas para mejorar sus áreas, generan propuestas más creativas y se involucran más en el diseño, por lo que de acuerdo con todo lo anterior podemos revisar la importancia que reviste para las organizaciones realizar aproximaciones y cambios que acerquen a sus empleados para acercarse a la felicidad organizacional y la percepción de un mejor ambiente y lugar de trabajo.

Basados en el estudio realizado por Dutschke (2013) sobre los factores condicionantes de la felicidad organizacional y teniendo en cuenta las características propias de la compañía VOSAVOS S.A.S. estas son las categorías de análisis determinadas: equilibrio profesión y vida personal, desarrollo personal, remuneración y reconocimiento y confianza.

Equilibrio profesión y vida personal.

Hacer del sitio de trabajo un lugar cuyas prácticas, procedimientos, políticas, decisiones y cultura brinden posibilidades para que sus empleados puedan tener un equilibrio entre su vida

Felicidad Organizacional

laboral y personal con lo que ésta última está involucra: el aspecto profesional, familiar, social, además del ciclo evolutivo de las personas con los intereses y motivaciones propias de cada etapa evolutiva de la vida.

Esto a su vez significa que es necesario generar acercamientos con los empleados, para identificar oportunidades de mejora en su quehacer laboral, que pueden ser causales de sobrecarga, por sus estrategias de afrontamiento, por su personalidad, por inadecuada gestión del tiempo, entre otras causas, y generar planes de acción y programas concretos que ayuden al desarrollo de dichas habilidades y de esta manera contribuir al equilibrio de la vida laboral y personal. (Arango, 2015).

Desarrollo personal.

El desarrollo personal se define como el proceso por el cual las personas pueden fortalecer sus potencialidades y alcanzar anhelos y metas. Los anhelos son subjetivos y están basados en la propia percepción sobre las áreas más importantes de la vida (salud, trabajo, dinero, estudios, reconocimiento, familia, apoyo social); algunas veces puede ser suficiente con desarrollar una sola área. (Dongil y Cano, 2014).

Según Dongil y Cano (2014) existen varios factores que determinan la percepción del desarrollo personal, dentro de esto están los rasgos de personalidad, a continuación, están algunos rasgos característicos y su relación con el desarrollo personal:

La extroversión está relacionada con ser sociable, aventurarse al riesgo, no les gusta estar solos y generalmente se sienten a gusto con el cambio, su desarrollo personal va encaminado hacia la actividad social.

Felicidad Organizacional

La apertura a la experiencia se refiere a personas con ideas no convencionales y amplitud de intereses el desarrollo personal se fundamenta la búsqueda de enriquecimiento a través de la experiencia y la flexibilidad.

También el tesón o responsabilidad, esta característica se relaciona con la autodisciplina el desarrollo personal se enfoca en el cumplimiento y la necesidad de alcanzar metas.

La afabilidad es un rasgo característico por la amabilidad, compasión y confianza en los demás, el desarrollo personal va encaminado a la búsqueda de consecución de metas por medio de conductas positivas y bienestar.

Remuneración.

La remuneración constituye todo cuanto el empleado recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización. Así, la remuneración es género y el salario en especie. Las recompensas no financieras, como prestigio, autoestima, reconocimiento y estabilidad en el empleo afectan profundamente la satisfacción con el sistema de compensación.

La compensación incluye la remuneración en todas sus formas posibles. El trabajo puede ser algo más que un elemento que permite satisfacer las necesidades fisiológicas de las personas. La compensación define el nivel de importancia de una persona para la organización (Zamora, 2017).

Constituye salario no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales,

Felicidad Organizacional

valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones. (Art. 127 Código Sustantivo del Trabajo).

Se entiende que todo pago hecho al trabajador no importa el concepto o definición que se le dé hace parte del salario. Ahora, el pago que se haga al trabajador debe corresponder a la retribución que el empleador hace al trabajador por la prestación de sus servicios. Esto quiere decir, que aquellos pagos que no corresponden a una contraprestación por la labor del trabajador no pueden considerarse salario, como bien es el caso de las indemnizaciones, viáticos (Art. 130 del Código Sustantivo Trabajo).

Constituye salario en especie toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio, tales como la alimentación, habitación o vestuario que el empleador suministra al trabajador o a su familia (Art. 130 del Código Sustantivo del Trabajo).

Reconocimiento y confianza.

El reconocimiento está relacionado con la identidad, en las instituciones, es un aspecto que debe ser tenido en cuenta ya que está vinculado con la autorrealización y determinado por la interacción con los demás en cuanto a las actitudes siendo estas despreciativas o enriquecedoras; además el reconocimiento está medido frente a la igualdad de participación y de condiciones. (Martínez, 2011).

En las organizaciones la confianza es fundamental y se entiende como un estado psicológico que comprende la aceptación de la vulnerabilidad propia basándose en las intenciones y conductas de los demás; el incumplimiento de promesas impacta respecto a las expectativas de

Felicidad Organizacional

los empleados frente al empleador, esto genera consecuencias en el rendimiento y las buenas relaciones laborales de los colaboradores (Topa, Palací y Morales, 2004).

Metodología de la investigación

Investigación cualitativa

El tipo de ejercicio investigativo utilizado en la presente investigación es de tipo cualitativo; en el cual, se reconoce a los sujetos como un conjunto de entre tejidos de subjetividades, comprensiones y particularidades que se ponen en juego en la investigación, así mismo, el investigador o investigadores aceptan e incluyen sus subjetividades el ejercicio investigativo. La investigación cualitativa permite manejar diferentes estrategias de investigación en donde el investigador se sienta a conversar con los actores dando la posibilidad de entenderse como un actor más participando del proceso.

Creswell (citado en Vasilachis, 2009) considera que la investigación cualitativa es un proceso interpretativo de indagación, donde se centra la atención en problemas humanos o sociales. Se resalta la acción interpretativa de este tipo de investigación donde se busca comprender y dar sentido a los fenómenos, parados desde el significado que las personas les han otorgado a estos.

Flick (citado en Vasilachis, 2009) propone cuatro rasgos de la investigación cualitativa:

1. La adecuación de los métodos y teorías
2. La perspectiva de los participantes y su diversidad: la investigación cualitativa analiza el conocimiento de los actores y sus prácticas.
3. La reflexividad del investigador y de la investigación: las subjetividades del investigador y de los actores implicados son parte del proceso de investigación.
4. La variedad de enfoques y métodos en la investigación cualitativa.

El enfoque cualitativo permitió a través de la recolección de datos y el planteamiento de hipótesis comprender la percepción de felicidad organizacional en la empresa VOSAVOS S.A.S., igualmente, se genera un entendimiento del concepto y una comprensión de su

Felicidad Organizacional

aplicabilidad en los procesos de talento humano, adicionalmente, este enfoque al ser flexible permitió dentro de la investigación ir generando adecuaciones o cambios a medida que se encontraban nuevos aspectos a la investigación, además generó una alta participación de las investigadoras teniendo en cuenta percepciones, pensamientos y experiencias sobre el tema.

Igualmente, el carácter de la investigación responde a un carácter descriptivo la cual según Rodríguez (1996) permite en corto tiempo conocer la interpretación y la percepción de un grupo de personas acerca de un fenómeno, en este caso felicidad organizacional, este tipo de investigación permite recaudar información de forma descriptiva, identificando aspectos relevantes frente a algunos de los factores relacionados con la felicidad dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S.

Técnica de investigación: grupos focales

Teniendo en cuenta la definición de Powell et al, (en López, s.f.), los grupos focales son formados con el propósito de comentar o discutir su punto de vista frente a una temática específica propuesta por el investigador o los investigadores, esta técnica permite recolectar información de un mayor número de personas que una entrevista, por lo tanto utilizamos los grupos focales o grupos de discusión colectiva como forma de acercamiento a la percepción de felicidad organizacional dentro de la compañía VOSAVOS S.A.S, se establecieron dos grupos focales permitiendo obtener datos cualitativos a través de unas preguntas orientadoras, el uso de la discusión grupal permitió conocer pensamientos y compararlos a nivel de todos los participantes.

En una discusión grupal dinámica los participantes hicimos el trabajo de exploración y descubrimiento, no solamente entrando en dimensiones de contexto y profundidad, sino que

Felicidad Organizacional

también generando sus propias interpretaciones sobre los factores que producen la felicidad organizacional dentro de la compañía y los aspectos a mejorar.

Grupo de interés: La población con la que se realiza esta investigación fue personal operativo cuya función principal es brindar servicios de aseo en diferentes lugares.

La organización cuenta con aproximadamente 300 personas en Bogotá y 200 más en algunas capitales del país, se realizaron dos grupos focales de 9 y 10 participantes cada uno cuyas edades de los participantes están entre 25 y 50 años en la ciudad de Bogotá, fueron escogidos al azar, llevan dentro de la compañía entre 3 meses y 2 años, todas las participantes fueron mujeres, los grupos focales fueron realizados en dos momentos diferentes. Su participación fue voluntaria.

Procedimiento: Inicialmente se informa a las participantes sobre la actividad, se solicita la firma de consentimiento informado que manifiesta su participación voluntaria y la oportunidad de ser grabadas durante el ejercicio (Ver apéndice B). La investigación consistió en desarrollar dos grupos focales en donde cada uno estaba guiado por unas preguntas orientadoras relacionadas con cuatro factores elegidos para la investigación y que constituyen la felicidad organizacional (Ver apéndice A).

La duración de cada grupo focal fue de una hora aproximadamente en donde las personas abiertamente participaron con base en las preguntas planteadas tomando como referencia las categorías de reconocimiento y confianza, desarrollo personal, remuneración, equilibrio profesión y vida personal, dando su opinión y hablando desde sus experiencias en las funciones que deben realizar para la organización. (Ver apéndice C y D).

Posteriormente, la información de los grupos focales se analizó por medio de una matriz de análisis en la que se realizó el procesamiento de la información a través de las cuatro categorías nombradas y definidas anteriormente (Ver apéndice E).

Resultados

Teniendo en cuenta las siguientes categorías de análisis: Reconocimiento y confianza, desarrollo personal, remuneración, equilibrio profesión y vida personal sobre felicidad organizacional, estos son los resultados:

De acuerdo con la información frente a equilibrio profesión y vida personal se logró observar que existen factores que influyen desfavorablemente sobre esta categoría, de acuerdo a una opinión de una participante en la que afirma: “yo vivo en Soacha parte campestre y me ha tocado Chía, Cajicá, Sopó”, debido a las largas distancias, el tiempo que gastan en el desplazamiento de sus hogares hasta su lugar de trabajo es extenso, también el agotamiento debido al tipo de funciones y las condiciones que tiene el cargo que desempeñan como lo opina una trabajadora: “usted viera lo cansada que yo salgo, o sea yo llego al otro turno porque es que o sea nosotras en el transporte nos cansamos de pie, espichadas, con un olor horrible... eh nos toca prácticamente correr, llegamos cansadas al próximo servicio”. Por otro lado, la percepción que influye favorablemente sobre la categoría es la oportunidad de tener el horario diurno que se maneja en la organización y descanso los días domingos y festivos como observa en la siguiente opinión: “tengo domingos para mis hijos, tengo festivos para mis hijos, tengo las noches para mis hijos” refleja que consideran que tienen más tiempo para compartir con su familia.

En cuanto a desarrollo personal, para algunas personas, el ahorro de dinero es de vital importancia debido a que es el medio por el cual las trabajadoras consideran que pueden cumplir sus metas; la organización a través de convenios facilita la posibilidad de iniciar un ahorro, como lo sustenta la siguiente cita: “De que dicen que ellos ayudan, o sea uno ahorra, hace la carta, ahorra y cuando hace el ahorro ustedes colaboran con cierto porcentaje para ahorrar”, adicionalmente, por el tipo de contrato que se maneja tienen mayor posibilidad de conseguir sus

Felicidad Organizacional

objetivos, como lo refleja la siguiente cita: “ya gracias a la empresa me salió el subsidio y ya voy detrás de mi casa”. El aprendizaje también está relacionado con desarrollo personal: “de pronto me inclinaría por ponerme a estudiar en esas horas pico porque ya ahorita hay posibilidades” y se percibe que se logra a partir de las relaciones que se entablan con sus compañeras y clientes como se ve reflejado en la siguiente cita “yo creo que tenemos mucho desarrollo acá porque acá aprendemos tanto de personas de afuera como entre nosotras mismas”.

Frente a remuneración la percepción es principalmente negativa puesto que como se afirma en la siguiente cita: “ahí es donde uno dice hombre yo acalorada, sacrificándose esto, dañando-me yo misma por el sueldo, uno a veces dice, no” se siente la necesidad de recibir un aumento que para algunas de ellas no necesariamente es en dinero: “Si, es mejor que nos dieran... (Tiempo para compartir con la familia)” sin embargo, algunas de ellas reconocen beneficios como la estabilidad que la organización brinda “gracias por la oportunidad que nos dan a todas de tener como un trabajo estable” y la periodicidad en el pago de acuerdo con la siguiente afirmación: “en otras partes que yo trabaje y el pago era mensual, en todo el mes yo estaba endeudada... mientras que el pago quincenal sé que me llega el quince, el quince yo pago el arriendo... en esa quincena no me queda plata, pero de la otra quincena ya me queda algo para mis hijos, y para mí”.

El reconocimiento y la confianza dentro de la empresa se manifiesta en la libertad que brindan algunos clientes para realizar su trabajo: “hay clientes que nos dejan solas y uno puede trabajar tranquila”, ya que asumen que las trabajadoras prestan un servicio eficiente. Algunas trabajadoras sienten que la empresa brinda confianza, como lo refleja la siguiente cita “si no nos tuvieran confianza no nos dirían vaya a cierto sitio. Entonces si la hay (confianza) desde el momento en que lo contratan a uno, es porque ya hay esa confianza con el empleado” pero algunas de ellas no hacen un uso adecuado de la misma, también se percibe de manera positiva

Felicidad Organizacional

ya que algunos clientes reconocen su labor: “para mí me parece que uno se desarrolla como persona al escuchar una cosa de esas, que valoren el trabajo de uno.” Por otro lado, hay clientes que pueden afectar la relación de las trabajadoras con la empresa debido a los comentarios negativos y la imparcialidad con la calificación de su trabajo, en relación a la siguiente cita: “digamos tengo miedo que de pronto ella (la cliente) me quiera hacer algo como decir que me robe algo... por lo que ya hemos tenidos nuestros roces”.

Adicionalmente se percibe que la empresa no siempre tiene en cuenta las opiniones de las trabajadoras, como se observa en la siguiente cita: “no siempre uno es escuchado, o es escuchado, pero a veces como que no está el resultado a veces que uno espera.” y no hay igualdad en la asignación de los servicios por lo que se ve afectada la oportunidad de ganar dinero de la misma manera, como lo se ve reflejado en la siguiente cita: “hay muchas personas que tienen todas las semanas turnos partidos y otras que no tienen ni uno”.

Conclusiones

A nivel general podemos concluir que los conceptos de reconocimiento y confianza, equilibrio profesión y vida personal, remuneración y desarrollo personal no son completamente aplicables en la empresa VOSAVOS S.A.S., debido a que esto exige una inyección de capital con la que en este momento no cuenta la compañía, además, la dinámica de la empresa no permite flexibilidad en aspectos como el horario y el lugar de trabajo, los cuales influyen directamente en estas categorías.

De acuerdo al análisis de la información, la categoría con mayor influencia positiva es desarrollo personal, teniendo en cuenta que la organización a través de convenios facilita la posibilidad de iniciar un ahorro, y gracias a esto, ofrece mayor posibilidad para conseguir los objetivos personales de sus trabajadores, adicionalmente el aprendizaje tiene un papel importante dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S. ya que tanto las relaciones entre las trabajadoras como con los clientes favorece espacios para compartir información.

Se encontró que la categoría que menos aplicación o percepción positiva tiene dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S. es la remuneración, puesto que se cree que las labores no tienen la remuneración adecuada ya sea en salario u otros beneficios.

Se observa un vacío en las teorías sobre felicidad al momento de traerlas al contexto colombiano, debido a que todas ellas han sido escritas en contextos con realidades económicas y sociales diferentes en las que se facilitan la integración de los contextos, Colombia al encontrarse con diferentes problemáticas a niveles sociales y económicos, difícilmente genera espacios donde se puedan cumplir aspectos básicos para poder hablar de felicidad organizacional.

La estratificación socioeconómica, y la organización de la ciudad de Bogotá es un factor que posiblemente influye de manera negativa en la felicidad organizacional de VOSAVOS S.A.S.

Felicidad Organizacional

puesto que afecta variables como equilibrio profesión y vida personal, en la medida en la que debido a la distribución de la ciudad respecto a la localización de los estratos enmarcados en diferentes zonas, y el personal operativo y clientes estén a largas distancias se genera que el desplazamiento ocupe tiempo que las trabajadoras perciben que no puedan compartir con sus familias.

Para que dentro de una compañía se pueda hacer gestión de la felicidad se requiere que la organización tenga capital económico suficiente para invertir en desarrollo y ampliar la remuneración.

Se evidencia que la producción es el factor principal de la compañía, lo que entra en contradicción con el tiempo que se permite para que exista un equilibrio personal y laboral.

A causa de la forma de trabajo del personal de la compañía, se genera que la experiencia de cada trabajadora sea distinta y en algunos casos que cada día de trabajo sea muy diferente, esto hace que existan variables complejas, difíciles de controlar y dificulte la implementación de estrategias para promover la felicidad dentro de VOSAVOS S.A.S.

Recomendaciones

Entendiendo la felicidad organizacional como la capacidad de una empresa para generar bienestar subjetivo a sus trabajadores y partiendo de las categorías que promueven este bienestar como lo son la remuneración, el desarrollo personal, el reconocimiento y la confianza, el equilibrio de profesión y vida personal; es necesario tener en cuenta otras categorías importantes para la empresa, además el contexto juega un papel importante al momento de hablar de felicidad organizacional debido a que en el caso de esta organización existen diferencias marcadas en el desarrollo socio-económico de las personas que trabajan en ella y de los clientes a los que se les brinda el servicio, situación que impacta en la percepción de su felicidad.

Es importante tener en cuenta que la teoría encontrada se basa en estudios realizados en otros contextos socioeconómicos, por lo tanto, su aplicabilidad total a los procesos de la empresa VOSAVOS S.A.S. no es completamente ajustable, sin embargo, algunos factores analizados como desarrollo personal pudo ser identificado junto con la remuneración.

Dentro del análisis de la información se encontró una categoría emergente: relaciones personales, lo cual nos indica que las relaciones de las trabajadoras con los clientes, sus compañeros y superiores influyen en su bienestar subjetivo y este es un factor determinante al momento de revisar su percepción frente a su trabajo.

El presente estudio se realizó teniendo en cuenta las percepciones de las trabajadoras de la parte operativa de la empresa; la más grande, sin embargo, debido a limitaciones de tiempo no se pudo realizar un grupo focal con los trabajadores del área administrativa para poder conocer el otro punto de vista.

Dentro de las limitaciones encontradas para la realización de la investigación fue la inexistencia de información relacionada en el contexto colombiano, lo que nos llevó a basarnos

Felicidad Organizacional

en estudios realizados en otros contextos diferentes al nuestro, por lo que el presente estudio se convierte en un aporte para que en el futuro se puedan seguir realizando investigaciones sobre felicidad organizacional en Colombia teniendo en cuenta los hallazgos encontrados en esta investigación.

Se recomienda profundizar en la realización de estudios sobre felicidad organizacional en Colombia, los cuales tengan en cuenta el contexto socioeconómico y social del país y la aplicabilidad del concepto en la realidad de este.

Adicionalmente, sobre los futuros estudios de felicidad organizacional en empresas colombianas, se debe reconocer la variable de relaciones interpersonales, la cual aparece de manera significativa como categoría emergente en el presente estudio.

Teniendo en cuenta que la felicidad organizacional es la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales, se recomienda estudiar las fortalezas individuales de las trabajadoras en la organización y de acuerdo con lo anterior crear un programa de bienestar en la compañía donde adicionalmente se tengan en cuenta las categorías analizadas y los resultados expuestos en la presente investigación.

Referencias

- Andrade, M. (2013). O poder económico da felicidade organizacional: estudo de casos: Delta Cafés, Bruno Janz, Novabase e EU-Steel. (Dissertação de Mestrado), Universidade Portucalense, Portugal. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11328/1058>
- Arango, D. (2015). *Psicóloga especialista en Psicología Organizacional. Equilibrio entre la Vida Laboral y Personal*. Recuperado de <http://rhpositivo.net/equilibrio-entre-la-vida-laboral-y-personal/>
- Beltrán, J (2017) Felicidad Organizacional, Seminario de Cámara de Comercio de Bogotá.
- Chacón, F. (2015). Índices de Felicidad y Bienestar. Universidad de Costa Rica. Observatorio del Desarrollo Índices de Felicidad y Bienestar / Observatorio del Desarrollo.No.6. Recuperado de http://www.odd.ucr.ac.cr/sites/default/files/indicadores_internacionales_de_desarrollo/2015/application/pdf/serie_iid_06_ifb.pdf
- Cruz, J. (2009). *El paradigma de la complejidad*. Recuperado de http://www.rvcmar.org/otros/mapasc/LA_COMPLEJIDAD.pdf.
- Dongil, E. y Cano, A. (2014). Desarrollo Personal y Bienestar. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS) Recuperado de http://www.bemocion.msssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_desarrollo_personal_y_bienestar.pdf
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de Felicidad Organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. Revista de Estudios Empresariales. Dialnet
- Freeman, E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach, New York, EEUU: Cambridge University Press.

Felicidad Organizacional

- Fernández I. (2016). *¿Qué es felicidad organizacional?* Recuperado de <http://www.papeldigital.info/lt/2014/09/01/01/paginas/033.pdf?platform=hootsuite>
- Fuentes, G. (23 de noviembre de 2016). Trabajadores felices, hacen empresas más rentables y exitosas. *Revista Dinero*. Recuperado de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/trabajadores-felices-hacen-empresas-mas-rentables-y-exitosas>.
- Gutiérrez, V. (2013). *Principios de la felicidad organizacional*. México: Ediciones Granica.
- López, A. (s.f.). *Los grupos focales*. Recuperado de http://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2013/05/grupo_focal.pdf
- Martínez, M. (s.f.). *Como hacer un buen proyecto de tesis con metodología cualitativa*. Recuperado de <http://prof.usb.ve/miguelm/proyectotesis.html>
- Martínez, R. (2011). El concepto de reconocimiento como propuesta de integración frente a la ineficacia del asimilacionismo dominante. En F. J. García Castaño y N. Kressova. (Coord.). *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (pp. 1825-1834). Granada: Instituto de Migraciones. ISBN: 978-84-921390-3-3.
- Melo, S. (2011). *Eudaimonía y la economía de la felicidad*. Documentos CEDE. Universidad de los Andes. Facultad de Economía.
- Montaño, L. (2011). *Método dialectico*: México. Aprender a pensar. Recuperado de <http://lorefilosofia.aprenderapensar.net/2011/10/08/metodo-dialectico/>
- Pérez, J. (2016). Definición de biopsicosocial. Definición.de. Recuperado de <http://definicion.de/biopsicosocial/>
- Rodríguez, A y Sanz, A (2001). Happiness and well-being at work: A special issue introduction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29 (3), 95-97.

Felicidad Organizacional

- Rodríguez, G., Gil, J. y García E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Ediciones Aljibe.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es.
- Topa, G. Palaci F. & Morales J., (2004). La ruptura de contrato psicológico y las respuestas del trabajador. ¿Relaciones mediadas por la confianza organizacional? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31-45. Redalyc
- Ura, K. Alkire S, & Zangmo T. (2010). *Felicidad Nacional Bruta e Índice de FNB*. Recuperado de https://www.servindi.org/pdf/Felicidad_nacional_bruta_indice_FNB.pdf
- UNESCO, (s.f.). ¿Qué es pensamiento complejo y complejidad? Cátedra itinerante UNESCO “Edgar Morin”. Retomado de <http://www.ciuem.info/inicio/qu%C3%A9-es-pensamiento-complejo-y-complejidad/>
- Vargas, I. (2012). *¿Eres feliz en tu trabajo?* Recuperado de http://expansion.mx/carrera/2012/01/06/eres-feliz-en-tu-trabajo?utm_source=expansion&utm_campaign=InternalTraffic&utm_medium=PLAYLIST
- Vargas, I. (2011). *¿Eres un empleado feliz o estresado?*. Recuperado de <http://expansion.mx/mejora-tu-carrera/2011/02/18/eres-un-empleado-feliz-o-estresado>
- Vasilachis, I. (2009). *Estrategias de investigación cualitativa*. España: Gedisa.

Apéndices

Apéndice A: Preguntas guía del grupo focal

Reconocimiento y confianza

¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?

¿Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo?

¿Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?

¿Recibe recompensa por el cumplimiento de metas?

Desarrollo personal

¿Para ustedes que es desarrollo personal?

¿Siente que dentro de la compañía tienen la oportunidad de alcanzar sus objetivos personales?

¿Siente que la compañía le da la posibilidad de desarrollarse personalmente?

Remuneración

¿Considera que el su salario está acorde a las labores que realiza?

¿Cree que su salario está dentro del rango que ofrece el mercado laboral para sus funciones?

Equilibrio profesión y vida personal

¿Qué es más importante para ustedes, el trabajo o su vida familiar y personal?

¿Cómo cree que su trabajo puede llegar afectar su vida personal?

¿Preferiría dejar su trabajo si este afecta su vida personal, o aceptaría llevar a cabo su labor en medio tiempo?

Apéndice B: Consentimiento informado

Estimado participante somos estudiantes de la Especialización de Gestión del Talento Humano de las Organizaciones de la Universidad Piloto de Colombia. Como parte de los requisitos del programa se llevará a cabo una investigación, la misma trata sobre felicidad organizacional. El objeto del estudio es investigar cuál es la aplicabilidad de ésta en las organizaciones. Esta investigación es requisito para obtener el título de especialista. Usted ha sido seleccionado para participar en esta investigación la cual consiste en dos grupos focales de duración máxima de una hora. Usted puede contestar las preguntas que así desee.

La información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. No recibirá compensación por participar. Los resultados grupales estarán disponibles en Hogaru si desea solicitarlos. Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con nosotras a los teléfonos relacionados a continuación:

Investigadoras	Cédula	Teléfono
Yesmy Paola Velandía Manrique	1.057.587.780	3204802884
Martha Sánchez Delgado	1.013.637.300	3157264077
Karen Viviana Díaz Rodríguez	1.023.872.263	3178948413

He leído el procedimiento descrito arriba. Las investigadoras me han explicado el estudio y han contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio de Paola Velandia, Martha Sánchez y Karen Díaz sobre Felicidad Organizacional. He recibido copia de este procedimiento.

Firma del participante

Nombre: _____

Cédula: _____

Fecha: _____

Apéndice C: Consentimiento informado uso de marca

Bogotá, 11 de septiembre de 2017

Señores

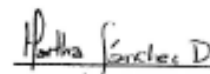
VOSAVOS S.A.S.

Nosotras Martha Sánchez Delgado identificada con documento 1.013.637.300 de Bogotá, Karen Díaz identificada con documento 1.023.872.263 y Paola Velandia identificada con documento 1.057.587.780, solicitamos autorización de la entidad VOSAVOS S.A.S. para hacer uso netamente académico de la aparición del nombre de la organización para el estudio de investigación llamado "Felicidad organizacional dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S" realizado como requisito de grado para la Especialización de Gestión Humana en las Organizaciones. La información y resultado que se obtenga del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

No se hará divulgación ni uso para fines personales de la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, nos fue suministrada, adicionalmente, no se proporcionará a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto

Agradecemos de antemano su atención, y la aprobación de la solicitud.

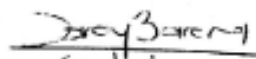
Atentamente,


Martha Sánchez C.C: 1.013.637.300


Karen Díaz C.C: 1.023.872.263


Paola Velandia C.C: 1.057.587.780

Firma de autorización:


Gerente de operaciones
(Firma) NUBREV. Bogotá

Apéndice D: Transcripción grupo focal #1

Número de coordinadoras: 2

Número de participantes: 10

Duración: 1 Hora 02 minutos 26 segundos

Transcrito por: Paola Velandia Manrique.

Coordinadora 1: Yo quiero que, pues cuenten, nos cuenten para ustedes ¿qué es felicidad?

¿Qué es estar felices en el trabajo?

Participante 1: Sentirse bien. Sentirse bien con las personas con las que uno está trabajando, que lo traen a uno bien, que de la misma forma como uno trata a las personas lo traten a uno.

Pues pienso Yo

Participante 2: Igualdad

Coordinadora 3 ¿Igualdad? ¿Cómo es eso de la Igualdad?

Participante 2: O sea, que seamos, que tanto como uno de empleado que supuestamente le dicen a uno muchas veces, no es un simple empleado, o menos porque va a hacerle uno oficio a otro personaje o a otra persona,

Participante 3: Sí, es como, así uno da respeto, recibir respeto, aunque uno sabe que igual uno va a muchos lugares donde casi no pelea con nadie, ¿cierto? Por qué hay lugares donde le toca a uno va uno y hay personas muy difíciles de tratar, pero igual yo creo que uno nunca debe ser igual nadie, pues o sea, yo no me pongo que si una persona me grito o me trato mal o esto, pues la verdad yo voy a trabajar, no voy a hablar con ella, entonces no importa.

Coordinadora 1 ¿O sea eso no influye en lo que usted considera que es estar feliz en el trabajo o no?

Participante 3: Exacto, sí, yo no me doy mala vida con eso.

Felicidad Organizacional

Coordinadora 3: ¿Ustedes consideran que han recibido confianza en el desarrollo de sus actividades?

Participante 4: Sí, yo creo que hasta el momento yo lo que he hecho sí.

Coordinadora 1: Vamos hacer una cosa como para poner orden, levantan la manita cuando quieran opinar y la idea es que todos participen todas, ¿la opinión de todas es completamente importante listo?, ¿quién quería empezar?

Participante 5: ¿cuál fue la pregunta?

Coordinadora 3: Si tenían confianza de las labores que realizan normalmente.

Participante 5: No todo el tiempo, hay clientes que nos dejan solas y uno puede trabajar tranquila. Hay otros clientes que son detrás de nosotras cuidándonos, entonces no es de todo el tiempo.

Participante 6: ¿La confianza de que, de la empresa con nosotras?

Coordinadora 3: Si, de la empresa. De la empresa también, porque digamos que aquí tenemos confianza en dos niveles porque tenemos como dos lugares en los que estamos trabajando uno donde se presta el servicio, pero otro principalmente de la empresa digamos que los lugares no siempre, pero por parte de la empresa, ¿que han sentido ustedes?

Participante 6: Si hay confianza

Participante 7: Si la hay, confianza yo creo que si la hay porque si no yo creo que es muy difícil para la empresa entregar, o sea decirle a una persona vaya a esta casa donde creería yo que la empresa le tiene confianza a uno porque para eso le dieron una inducción nos hablaron el tema y nos soltaron en ese momento y para ellos es muy importante porque si la hay, si no nos tuvieran confianza no nos dirían vaya a cierto sitio. Entonces si la hay desde el momento en que lo contratan a uno es porque ya hay esa confianza con el empleado.

Felicidad Organizacional

Coordinadora 3: ¿Qué otros aspectos le dejan ver a ustedes que la empresa les genera confianza?

Participante 8: En el pago. La mayoría o sea pienso yo que así tenga plata uno siempre piensa en el pago que sea cumplido, que sea lo que uno realmente está ganando, o sea muchas veces a uno no le pagan ciertos días, o le quedan debiendo, oh no es que hoy este mes no se le da transporte porque, entonces casi siempre, pienso yo, no creo que sea la única que piensa en el pago, que sean muy cumplidos.

Coordinadora 1: Con respecto, hmmm haciendo nuevamente referencia pues a la confianza ustedes ¿sienten que acá son escuchados?, que ustedes pueden digamos confiar en que sientan la apertura de decir bueno siento una inconformidad puedo ir a contar a confiar como me siento en mii...

Participante 9: No con todo el mundo. No siempre.

Coordinadora 1: Bueno. Empecemos a opinar ¿listo?

Participante 9 : No siempre, bueno no siempre, porque a veces uno digamos da la opinión y de cierta cosa que ha pasado con cliente y uno viene y la comenta y resulta que las cosas siguen igual , entonces no hay la comunicación de llamar al cliente de decirle mire pasó tal cosa, o esto ,yo quiero saber que paso yo quiero saber cómo mejorar, porque cuando se llama al cliente o el cliente llama a la empresa uno lo sabe por qué por lo general los clientes le dicen a uno, mira yo llame a tu empresa y esto y comente esto o quiero que mejoren en esto, le digo porque yo tengo una cliente que ella habla mucho con la empresa y siempre me dice , mira que nos llamaron y nos hicieron una encuesta y yo conteste esto y esto, porque yo quiero que le mejoren estas cosas a ustedes, ella misma me lo ha dicho entonces no siempre uno es escuchado, o es escuchado pero a veces como que no está el resultado a veces que uno espera.

Felicidad Organizacional

Participante 10: Yo pienso que la empresa siempre ha dicho que ellos prefieren una buena profesional y perder el cliente. Pero a mí me parece que no pasa eso, en realidad la empresa no lo hace de esa forma, porque si a mí me pasó una circunstancia y yo vine y conté y dijeron que ellos no veían en qué momento la señora pues se había puesto furiosa y que no sé qué, o sea toda la culpa me la echaron a mí, hasta me pusieron a firmar una, un.... permiso? no un memorando no, una llamada de atención, estoy molesta si, quede molesta porque no me creyeron, o sea dicen, no me gusta a mí no me gusta de las psicólogas con que he hablado en talento o con sí... Que me dicen por ejemplo XXX me llamo en estos días; ella dice es que el cliente hay que hablarlo es que al cliente hay que decirle que la prioridad tiene. Qué pasa si ustedes estuvieran eh emmm en forma de ser uno que uno fuera hay clientes que a uno no lo dejan hablar, que lo callan y nanana cálese que usted es una igualada usted no... O sea y no sé porque no le creen a uno las cosas. No es que usted piense por ejemplo en esa ocasión me decía XXX me decía achila piense a ver si fue que la miraste mal o fue que le torciste la boca, ¿sí? por qué yo por ejemplo en todos los trabajos de mi vida en este en este es el más humillado que me he sentido.

Coordinadora 1: Eso está bien que nos tengan la confianza para ustedes abrirse a estos temas

Participante 1: Sí eso está hablando yo porque incluso me cambiaron a mí de turno yo tenía turno martes y viernes fijo ahí empecé con el papá el papá es excelente en la empresa del papá excelente súper cuando empecé con él, duré casi un mes con el me mando para donde las hijas una excelente igual a él, la otra eso apenas llegué yo creo que le dan cólicos, y todo le molesta todo el olor que si yo este, yo siempre le digo eh doña Paula le organizó su puesto le organizó oficina, doña Paula quiere algo de tomar. ¡NO! entonces la administradora me dijo ni le hablé entonces, cómo hace uno la ve ahí y es un muro, un mueble más. Y es tenaz la forma de ser con uno es tenaz, en cambio los otros son hola XXX venga no sé qué y lo abrazan a uno. No, pero es

Felicidad Organizacional

que se siente mal uno de todas formas. ¡Ella le dice a la administradora, ay mira! XXX pasó por acá y lleva no sé qué y eso no está bien o sea ni si quiera es que le dice a uno XXX no pase con eso por acá. O sea, dueña le dice a no pase por acá o mira estás haciendo mal tal cosa, no está comienza es a llamar a la administradora y llame y hágale y hágale... E hizo echar al chef de cocina solo porque lo vio en el baño y ella iba a entrar y él salió, entró y yo no sé porque, yo no sé qué fue lo que le vio en el baño que mejor dicho (risas) y le dijo que, de una, se va, se va, se va, se va, entre yo nada o sea estaba en baño, y yo iba empezar a lavarlo el si no que le di permiso a él para que entrara antes de que. Pero yo no le vi nada de raro ni nada de nada de nada y lo hecha de una se va se va se va (risas) y yo quede será que fui yo. Quede de todas formas, quede yo con la duda de que, si hubiera sido yo, que hubiera sido yo... Y eso y llamó a la administradora y la vació afuera la administradora vino y se desquito conmigo. Y yo uishhh, pero normal cuando vino la otra me dijo: No XXX lo que pasa es que no le hables, no la mires, no nada nada nada.

Yo bueno listo eh hecho eso. Y nos cambiaron el turno y estaba ella peleando conmigo que, porque me habían cambiado el turno y yo desde cuándo acá, y yo no sé, no sé, no sé.

Coordinadora 1: Listo, bueno, ¿alguna persona quiere aportar algo? frente a, sobre lo que nos comentaba de que aquí siente, yo quiero que me amplié un poquito este tema, que es lo que o sea que considera que es lo que genera, que siente que acá es el trabajo donde más se ha sentido, no sé, más quiero que me amplié.

Participante 10: Pues es que haber por ejemplo el viernes yo tenía miedo turno eh por las tardes en la ciento uno con once ahí hay una señora que se llama XXX y es terrible es petulante no he habla a uno ni nada, pero por ejemplo el primer día dijo que había quedado bonito y bueno, el segundo día fui al próximo viernes y llegue y dijo ay no me sacaste la basura, eso es que tu ...

Felicidad Organizacional

Ella no me lo dijo, si ella me dice tú haces tal y tal y tal saca la basura, yo cojo la bolsa y la llevé, ella no me lo dijo, entonces bueno, uno a veces dice o sea es que yo soy la sirvienta o la que, por que se abre el apartamento de ella y a medio metro el shut de la basura, entonces ya por eso pierdo ..Y me dice, y yo no llame a su empresa porque yo sé que usted puede, yo sé que usted puede.

Me molesta por ejemplo de la empresa que nos den medios turnos donde el trabajo es de turnos de 8 horas, esta señora quiere que uno le arregle alcobas, todo lo que es de oficio general, que le lave los baños con duchas baldosines de todo, que arregle dos alcobas, dos cuartos de digamos de cositas ahí de chécheres, que le arregle nevera que le arregle cocina y que le planchen cuatro horas yo le he dicho que yo no le puedo planchar, entonces dijo usted puede usted puede, yo no he llamado a la empresa, me molesta que me amanecen, yo tengo 50 años o sea como o sea es feo, me molesta o sea díganme las cosas no sé, parece que uno fuera el chino chiquito de ellos . “Yo no he llamado a la empresa porque yo sé que usted puede”. Ya después que el trapero y lo mismo “Yo no he llamado la empresa” Tiene un bebe y se la pasa con el bebé y timbra el teléfono y me mira así, yo sigo haciendo mi oficio porque a mí no me tienen de recepcionista ni de nada, entonces yo sigo trapeando y me mira y me mira y me mira, y como no voy a traerle el teléfono, entonces me dice ay me puede hacer un favor me trae el teléfono, pero así, me mira horrible.

El viernes pasado era el cuarto servicio, ay entonces como en el tercer servicio llego como a la una y cuarenta yo estaba en un saloncito sentada y entró XXX corra que se hizo tarde y salió corriendo. Cuando uhm yo me puse mi bolso y seguí caminando porque no era mi problema, yo no tenía que estresarme ni salir corriendo, porque ella me lo sugería no me parece. Entonces yo

Felicidad Organizacional

seguí caminando y allá tenía la mano haciéndole al ascensor y apúrese no sé qué. Es cansonsísima, es terrible, pero.

Participante 2: No le pare bolas.

Participante 10: No le he parado bolas, vine y le conté a XXX, vine y le dije a XXX, mire la verdad esta señora XXX es cansona o sea no ha pasado nada, pero pues le cuento ella es cansona. Este trabajo es para tiempo completo y ella siempre me dice pero todas lo han logrado, usted también, es que hay que no sé qué. el viernes pasado yo siempre aspiro los baños porque ella está lactando un bebé y hay cabello en toda parte ella no me había dicho nunca nada, el viernes pasado me invitó, y me dijo que ay no me aspiré el lavamanos yo le dije ay bueno no sabía, y seguí aspirando el piso y después me dijo; no le acabe de decir que no me aspire los baños, yo llegue y le dije lo siento pensé que era solo el lavamanos, bueno, seguí haciendo oficio estaba haciendo oficio estaba allá en la cocina y ahí mismo me dijo: me hace un favor repase esos baños porque eso quedó oliendo a tapón, señora XXX, pero yo siempre he lavado los baños igual y yo no puedo ir a repasar los baños, porque lo hice igual que siempre, y usted me dice que tengo que plancharle las camisas, si repaso los baños yo no alcanzo a plancharle las camisas, y me dijo: Yo no se tome mis sugerencias como quiera, ay verá si las toma, o las bota a la basura, yo no sé tengo que llamar a la empresa. Entonces bueno fui planche y todo eso a las cinco y treinta fui y le dije ya, y me dijo que horas son yo le dije las cinco y treinta llego y me dijo usted llegó a la una y cuarenta y cinco , yo llegue a la una , treinta y siete minutos son las cinco y treinta me voy a tomar siete minutos abajo para desacalarme y poderme ir, pues como les parece que llamó a la empresa no sé qué calificación les puso, porque tengo entendido que fue una calificación muy bajita. Se los aseguro que yo en ningún momento fui grosera, ella es la que amenaza la que me humilla feo es horrible. En esos aspectos me he sentido así.

Felicidad Organizacional

Coordinadora 3: ¿Y qué respuesta tuvo acá en la empresa cuando expresó eso?

Participante 10: No, es que no eh podido venir porque eso sucedió el viernes. A mí me llamaron el lunes XXX me llamo, y me dijo que le contara por teléfono que había pasado. Que esperábamos a ver qué, y hasta hoy que tengo turno en la tarde estoy acá, no sé qué me vaya a decir XXX ni XXX ni las otras, pero yo si le había dicho a XXX que eso era para tiempo completo. Pero es una señora petulante odiosísima lo humilla a uno así, eso de que timbra el teléfono y lo miren a uno no yo no soy recepcionista, y yo soy consciente de lo que hice, pero es horrible se siente muy feo que le hablen a uno así. “que no he llamado a la empresa porque sé que usted puede” ay en un momento le dije Sra. XXX es que si le repasó los baños no alcanzó a planchar, dijo: En el servicio de lavado planchado y arreglado de apartamento. Yo que hice, yo me callé porque ya tuve un inconveniente con una señora que me echó de la casa, y yo inmediatamente me vestí y me salí y por eso me hicieron un llamado de atención, pero ella me echó de la casa, bueno. Entonces tuve más calma, pero ya igual tengo entendido que hay una mala nota, pero no me creen.

Coordinadora 1: Bueno eso digamos que sería, usted tiene la percepción de que no le creen, de que la empresa la escucha, pero no cree.

Participante 10: En la primera vez no me creyeron, escucha, pero no toma cartas en el asunto.

Coordinadora 1: Vamos a ver esta vez.

Participante 10: Exacto

Coordinadora 1: Ahorita hablamos

Participante 10: La primera no me creyeron que la señora me había grita, y que la señora me dijo se me va porque no quise aspirar sin los tubos de la aspiradora, yo no me iba a arrodillar a aspirar y ella dijo no me aguanta se me va, y yo le dije sí. Y por eso me pusieron el llamado de

Felicidad Organizacional

atención. Pero es terrible, es feo, es no sé, uno a veces tiene la cocina ya arreglada y almuerzan y dejan todo hecho un desastre, y a veces dicen ¿no alcanza? no pero le toca volverla lavar toda la loza o volver a arreglar otra vez todo. Me ha molestado muchísimo esa forma en que las clientes nos humillan y como esa amenazadera.

Coordinadora 1: De pronto una cosa. Es que de pronto, y yo les generalizo porque de las personas que están aquí nuevas dirán ay yo donde me metí ¿cierto? Eso, es una experiencia, ustedes se han dado cuenta como es la dinámica de trabajo aquí, las experiencias son netamente individuales, ¿sí? Hay personas que van por ejemplo a una casa de familia y esas personas se aman se adoran, y va otra persona y no pueden no funciona, no dan pie con bola, ¿sí? entonces para las personas nuevas, no se asusten.

Participante 6: Ay, a mí no me va a mandar a por allá. Porque, es que uno no sabe es que eso es.

Participante 6: Por lo menos en los servicios que me han tocado llevo cuatro días y pues afortunadamente lo digo pues me ha tocado un solo sitio (se eh), eh medio día, o sea siempre lo he tenido medio día, pues el primer día no me fue muy bien, pues no digamos en cuestión de, eh digamos de trato no no, pues no es primer vez. Uno yo no sé quién es ella yo no sé quién es él es ¿sí? Pero me sentía asustada me sentía a pesar de que yo tengo experiencia en oficina y pues me sentí un poquito como a cohibida como yo aquí que hago como bueno. Pero no para mí ha sido excelente no se ellos cuál será la opinión. Pero pues hasta hoy me quede sin palabras porque allá es algo de televisión o sea contratan gente para casting y la Sra. fue a la cocina la la la Sra. la jefa de todos ahí, y entonces me dijo que quería un agua, y le dije claro aquí hay, si quiere se la sirvo y ella me paso el, y cogió una cuchara y revolvió y entonces yo la fui a coger y dijo venga no Sra. yo la lavo.

Felicidad Organizacional

Participante 7: ¡Qué bonito!

Participante 6: O sea para mí o sea, yo se la fui a... Y dijo: No tranquila, yo la lavo.

No Señora. Yo la lavo. ¡O sea me pareció una ella que era la, en otra la tira ahí y lávela! Me pareció excelente una persona con muchísima educación

Coordinadora 1: Súper bien, que bueno que le fue muy bien, entro de primeras y dio con buen cliente, eh, yo quisiera saber, ¿ustedes sienten apoyo? ¿De parte de nosotros? ¿Por parte de la empresa? ¿Ustedes se sienten apoyadas por parte de la empresa?

Participante 8: Si, pero no siempre, yo tuve un accidente dentro de un servicio, reportándolo desde el sábado, apenas salí del servicio les dije: Así, no puedo... Me siento mal.

Coordinadora 1: Químicos.

Participante 8: Igual pues una chica me dijo: Lo siento, caminando te pasa, Mju... Caminando, ¿se me van a pasar las quemaduras caminando? Llegue al servicio de la tarde eh gracias a dios la señora que me toco por la tarde me dijo ay mijita le dejo todas las matas para que me las rocié, ¿Que hice yo? Matas, el sábado cuando llegué por la noche y les mande las fotos como estaba yo, mis bracitos, mi cara, y nada, el domingo amanecí, siga mandando fotos y nada. La última contestación fue el lunes en la mañana, ¿cómo te sientes? Y yo estaba pues, estaba mala no podía hacer así, ni así, ni así.

Participante 6: Yo te hago una pregunta ¿porque no fuiste al médico inmediatamente?

Participante 8: Necesitaba el reporte de la ARL, y sin ese reporte no atendían porque era accidente laboral.

O sea a mí me decían váyase para la EPS, pero la EPS no se hace responsable del accidente porque era laboral.

Participante 5: Pero el accidente que fue por rociar unas matas ¿se quemó?

Felicidad Organizacional

Participante 8: No. No , dentro del servicio de la mañana, la Sra. compro un desengrasante para que lavara las baños y aparte de eso yo había escondido el cloro porque la Sra. es fanática del cloro, y dije si coge el cloro me manda a lavar el baño con el clorox, dicho y hecho encontró el cloro y me mando con eso y yo eso no lo soporto, eh le dije el cloro no, no hay ventilación, y eso es una bomba de tiempo, lo siento pero no puedo usarlo le dije, y yo le hice caso, porque yo llevaba tres sábados con ella, inmediatamente mi cuerpo sufre la reacción desde que lo hecho voy con nauseas me da vómito, mi cuerpo no está bien, no me dio respuesta la empresa, la respuesta fue, caminando te hace bien.

Participante 6: Pero yo te hago una pregunta compañera, tu sabiendo que eso no lo podías hacer ¿tú no te podías negar rotundamente?

Participante 8: Pues sí. Pero si el cliente exige

Participante 4: Si, exacto

Coordinadora 1: Pero primero ustedes saben que adicional

Participante 8: Obviamente le dije yo no lo voy a hacer porque obviamente la perjudicada voy a ser yo. Me dijo No sea hipocondriaca, no sé de dónde sacará eso.

Participante 6: ¿Y tú no lo reportaste antes de hacerlo?

Coordinadora 1: Si, pero eso no digamos que ese tipo de cosas es importante que ustedes lo reporten porque en caso de que les llegara a ocurrir como le ocurrió a nuestra compañera pues ya se tiene soporte de que ya lo usó de que

Participante 2: Pero a mí me tocó el miércoles pasado un turno en Siberia.

Coordinadora 1: Si.

Participante 2: Eh yo me estaba yendo por la ochenta siempre, siempre o sea los cuatro turnos que yo tuve allá llegaba tarde, me fui por la ochenta me iba por la ochenta tarde, entonces me fui

Felicidad Organizacional

el ultimo yo hace ocho días por la trece hubo accidente, hubo de todo, me toco caminar de la Boyacá hasta el puente del río. Y llegué allá corriendo, porque eso si yo corrí, eh llegué allá, no había transporte para ningún lado. Ahí parece.

Entonces yo reporte; mira que esto y esto, ah eh uh, tienes que llegar como sea al servicio y a tiempo, y le dije, pero ¿cómo? No hay, incluso le iba a mandar una foto de que, yo dije cómo, cómo hago aquí sí, ni para allá ni para acá,

O sea me tocaría si me muevo me tocaría devolverme para la Boyacá y coger o para mi casa o bien sea para acá, yo dije entonces yo que hago, y me espere y me espere hasta cuando llega y pasa un señor y dijo, ehh mm en una moto, me dijo: ¿para dónde vas? Yo le dije voy para cerca. Me dijo hágale que yo la yo la... o sea yo la dejo por ahí cerquita donde coja transporte, pero adentro, pero o sea. Yo pensando en el camino yo me subí a la moto y yo sin saber que jajá

Coordinadora 1: Que locura.

Participante 2: Yo no pensé que me iba a hacer el señor o que de pronto me desviaba o que, no yo pensé en que me iba a llevar en donde me ubique, llegue llegue yo allá y el jefe se reía, XXX ¿me ganaste? Y yo apenas si don XXX llega y dice ay no, pero buena esa. Por donde te viniste ¿por la trece? Y dije yo no yo no pude yo me devolví por la ochenta y yo ishyyyyy y comenzó a reírse y dice no fresca hágale. Y tras del hecho, que llegue tarde, novedad porque llegue tarde y novedad disque por ubicación y que no me ubicaba que no estaba en la ubicación y yo bueno listo deje así yo le di aceptar por que llegue con el afán, y por la tarde también lo mismo estando ahí en la empresa o sea ahí en la bodega y llega y dice disque ubicación.

Coordinadora 1: Eh si es que a veces eso pasa, él les está fallando.

Participante 10: Sí, A mí no me ha servido el celular, si no para WhatsApp.

Felicidad Organizacional

Participante 2: Sí, por eso, por eso tiene otra alternativa para hacer el checking y otra o envían un mensaje al call, es que la verdad no conozco bien cómo...

Participante 10: Yo solamente por WhatsApp

Participante 7: Yo llame y llame al call. Pero uno le escribe un mensaje al call en y a los cuarenta y cinco o una hora le están contestando

Participante 2: Sí exacto, si eso es otra

Participante 2: Entonces y el jueves, el jueves me fui para el turno de la setenta y dos que es subiendo arriba en la quebrada, subiendo toda la quebrada, listo y yo llegue también al turno llegue aquí el viernes me dolía todo eso, y no podía mover las rodilla tenaz, tenaz tenaz, y yo llegue y reporte mira que si esto me están doliendo mucho las rodillas. Y “tienes que llegar al servicio como sea” y yo como, pero ¿cómo? O sea, y ¿entonces como como a las dos horas llego y me escribió cómo sigue? Y yo pues mala estoy mala, pues mala estoy mala mala mala. Porque yo entraba a las diez y de lo mismo yo me iba ir por urgencias y llegue al hospital y vi eso así y me devolví y dije me voy me voy al trabajo y llame a mi mami y le dije tráigame la maleta eso está no. Yo prefiero irme para el trabajo, y entonces llegué como diez o quince minutos tarde. Ayyy! Pero estas llegando muy tarde que yo no sé qué, y es donde te digo que me cambiaron el turno. Yo le dije no es que me duele. Ella me dijo camine yo la llevo por urgencias, me llevo, me iba llevar por urgencias, y le dije no pero ya reporté que, O sea aparte que reporte y que me llego la novedad me voy a ir por urgencias, y le dije no yo le trabajo. Y le seguí insistiendo entonces no. Como a las antes de salir me dijo y ¿cómo sigues? ¿Cómo te sientes?

Pues bien, ya estoy en el estoy en el servicio y yo que puedo hacer, entonces yo le dije el viernes yo le dije el sábado le dije no sé cómo se siente, eh sigo como maluca de las rodillas no sé yo de todas formas me fui otra vez al servicio de la setenta y dos, subiendo, llegue allá, y me

Felicidad Organizacional

mandan para la ciento dieciséis con novena, ¿Con novena? No con, si, con novena. Y eso de aquí a para allá como llovió había trancón me toco devolverme para la sesenta y seis llegue a las doce y media y bravos. ¿Qué porque tan tarde y el sr ya me había él ya ya ya había ido a un servicio allá y el sr todo risueño ay cierto que hay mucho trancón? Y yo ay sí también acabé de llegar. Sí, señor.

Coordinadora 1: Listo

Participante 8: Yo trabajé unas semanas así, con dolores así, seguí trabajando porque no daba respuesta ni el call ni nada entonces el martes por la tarde yo ya la jefa llamo. Muy caro en clínica fui a la clínica me vio un Apronax, llegué con cuarenta de fiebre ese día a la casa, mis brazos color morcilla ampollados ehhe ampollados o sea lo único que quería era ponerlos así en vasijas con agua fría ¿cierto? Para poder sentir alivio en mi cuerpo, el miércoles igual vaya otra clínica no lo atendieron, vaya a la otra si me atendieron, pero eso fue un caso ahí para que me entregaran los medicamentos, XXX fue el que se aguantó

Coordinadora 1: Si él es el que le toca, chévere

Participante 8: Porque yo ya estaba de mal genio de ver que no nos solucionaran nada

Coordinadora 1: Claro, claro.

Participante 8: Yo dije voy a dejarlo

Coordinadora 1: No y digamos que ese tema ya si es una cosa ya también estructural del sistema de que si no es EPS. Si no es un, Si es un accidente laboral, entonces hasta que la A.R.L. no atiende eso no.

Participante 6: Y o sea porque esa pregunta yo la iba hacer, yo siempre he tenido la certeza dónde he estado ARL ya a uno le asignan un sitio, o sea digamos a mí me entregan digamos usted me empleo a mí y me dicen mira esta es tu ARL llama y pregunta una emergencia donde te

Felicidad Organizacional

tocaría, entonces uno llama y de una vez automáticamente a usted le dicen usted se dirige a tal clínica que allá la deben de atender por urgencia de ARL.

Participante 8: Por qué razón te sucede que en Liberty seguro exigen si usted va a la clínica occidente lo primero que exigen es, reporte de la empresa y sin ese reporte de la empresa no lo atienden.

Participante 1: O sea primero tiene que reportar la empresa para poder...

Participante 5: Exacto. La empresa manda como un correo

Participante 8: Si. O sea la empresa manda la atención

Coordinadora 1: ¿Y una pregunta la empresa se demoró? ¿Nosotros nos demoramos? ¿XXX se demoró?

Participante 8: David no. Es después de XXX se puso al tanto. Pero el teléfono roto está en el call center.

Coordinadora 1: Ah gracias eso era lo que quería encontrar.

Participante 10: Yo

Coordinadora 3: ¿Señora?

Participante 10 : Una vez me mandaron para un servicio de Hayuelos es otra cosa que no sé por qué la empresa no verifica eso, esos servicios, ese apartamento estaba patas arriba, olía horrible, pero horrible había libros tirados por todas partes, o sea yo no sé, a mí me dio un dolor de cabeza y unas ganas de vomitar terribles, y arreglar ese apartamento fue atroz, yo llame al call y dije tengo dolor de cabeza me duele el estómago y tengo ganas de vomitar, y me dice el call y no llevaste un tapabocas? ¡Ponte un tapabocas! Acá tengo todo lo que les escribí. Y entonces yo le dije sí, pero es que es terrible no sé no sé qué voy a hacer, además este apartamento ni siquiera es para un turno completo, y vuelven y me dicen ¿no tienes otro tapabocas? Ponte otro tapabocas

Felicidad Organizacional

doble tapabocas y así quede. Con ese dolor de cabeza, ni siquiera me pude comer mis onces. Y ahorita hablando con la compañera ella me dice que también terrible, entonces que también he entrado a unos sitios impresionantes o sea.

Participante 6: No, pero usted sí está ligada. (¡Risas!)

Coordinadora 1: Otro tema que queremos trabajar es, quisiéramos saber para ustedes ¿qué es desarrollo personal?, que nos comenten en general ¿que consideran ustedes que es desarrollo personal? Como ustedes se sienten desarrolladas, como sienten que para ustedes... Es que no sé cómo...XXX ayúdeme a masticar la pregunta...

Coordinadora 3: En la parte, si, de pronto de crecimiento, en diferentes niveles, ¿cómo creen que, o que creen que puede ser esa parte de desarrollo, crecer?

Participante 2: Pues no sé, que la empresa le pueda ayudar a uno.

Coordinadora 3: ¿Cómo?

Participante 2: Sí, digamos, que la empresa le pueda ayudar a uno para...

Coordinadora 3: Pero antes que ¿piensan que es desarrollo? Pues para lograr los objetivos.

Participante 6 : Para mi desarrollo personal es uno como persona, como se proyecta como persona, digamos, desde a medida que uno va creciendo que ya coge conciencia de las cosas, como me desarrolla en su estudio, si puede estudiar, como mujer, como madre, como esposa, como trabajadora, para mí es un desarrollo como persona, en todos los sentidos, desde que uno tiene uso de razón, porque antes pues lo hacían, lo guiaban a uno los padres, pero pues ya uno llega a un punto que uno ya tiene conciencia, y empieza a coger madurez, entonces ya uno empieza a desarrollarse como persona, después digamos como madre, como esposa, a nivel de estudio, o sea para mí eso es desarrollo personal .

Participante 4: Conseguirse un trabajo estable, empezar a ahorrar.

Felicidad Organizacional

Participante 3: Cumplir los proyectos que uno tiene.

Coordinadora 3: Cumplir los proyectos, los objetivos. Aja, ¿qué más? ¿Y en esa medida usted cree que acá la empresa les ayuda a desarrollarse?

Participante 4: Pues algunos sí, a otros no... Porque yo por lo menos, yo soy madre soltera y necesito ese desarrollo personal, digamos, y digamos acá por lo menos hay ese beneficios de los dos turnos partidos que eso ayuda a muchas personas pues porque pagan diez mil de más cada vez que usted hace un turno adicional, hay muchas personas que tienen todas las semanas turnos partidos y otras que no tienen ni uno, y por más que los pedimos, los pedimos no nos llega, a mí por lo menos no me dan turnos partidos, y ya llevo pues, llevo poquito, pero pues soy juiciosa y no me han tenido en cuenta para los turnos partidos .

Coordinadora 1: ¿Y eso cómo siente que impacta en su desarrollo personal?

Participante 4: Triste, porque por lo menos me va a salir la quincena obviamente mucho más bajita, por lo menos mi hermana trabaja acá y vamos a cobrar las dos y yo veo que las quincenas de ella sacan quinientos y pico y yo trescientos y pico, pues eso es triste .

Coordinadora 3: ¿Y llevan el mismo tiempo trabajando?

Participante 4: No, ella lleva más tiempo que yo.

Coordinadora 3: Tiene más antigüedad.

Participante 4: Y pues para mí eso es triste, y yo he llamado al call y por lo menos al celular de ella le llegan mensajes de trabajar un domingo, a mí ni siquiera me llegan esos mensajes,

Coordinadora 1: Pero ¿sabe por qué? ¿Usted en la entrevista dijo que trabajaba el domingo?

Participante 4: Sí, yo dije que si

Coordinadora 1: ¿Segura?

Felicidad Organizacional

Participante 4: Sí, yo a todo lo que me preguntan si puede trabajar un festivo y uno dice que sí. Todo lo que me han dicho aquí, yo he dicho, si señora.

Participante 3: Desde que uno pueda y tenga el tiempo disponible, es ganar pues ingreso.

Participante 8: A mí me parece que la empresa nos debería apoyar más, para hablar con el cliente, para que el cliente no lo mire a uno como la empleada de servicios, ¿sí? porque eso es un desarrollo.

Coordinadora 1: Miren, de los talleres que hemos intentado hablar, esta, ejemplo el de comunicación asertiva, es como que ustedes se empoderen también, de forma inteligente, no salir ha, es que ustedes no me dejan... Nooo. Si no obviamente saber decir las cosas de forma...

Participante 4: Si claro, saber hablar.

Participante 6: Yo que pasa es que yo creo, que uno de los clientes, pues yo llevo muy poco ¿no? vuelvo y lo repito acá, acá en esta empresa, pero mi experiencia laboral yo sí creo que uno también tiene que mirar el lado de él, o sea las personas todos tienen nuestro lado bueno, nuestro lado malo, y digamos que como que hay gente que uno a veces, no más, con el aspecto físico, no porque sea feo ni lindo, pero usted se siente como ¿aquí qué? Pero yo creo que analizarlo más como psicológicamente, esta persona mirarla y decir bueno esta persona como que va tocarme por ese ladito, o de pronto no le gusto tal cosa, pues hagamos tal cosa ...

Participante 1: Por lo menos la señora de la basura que usted dice que no esto, cuando nos dieron la inducción aquí, nos dijeron la basura siempre se saca, entonces digamos, usted siempre llegue a un apartamento, al que llegué, siempre coja su basurita, por qué usted sabe que no puede dejar la basura, entonces usted coja su basurita, señora ¿dónde se la boto? si la señora dice que no, usted se la deja ahí, pero si no yo siempre se la saco, así quede a dos metros de la puerta, se la saco.

Felicidad Organizacional

Participante 2: Uno siempre, siempre tiene es que preguntar.

Participante 10 : Pero ahí sí que pena, pero muchas ni le hablan a uno, yo llevo dos, tres meses aquí, pero toda mi vida, desde los once años yo trabajo en casa de familia, y no todos lo tratan igual a uno, no todos se dejan hablar, no todos lo miran a uno bien, por eso le digo, mire, la señora que le digo yo, que me miraba mal, que me mira mal, y que no aguanta nada, era la que estaba peleando ayer el turno.

Coordinadora 1: Es que si, lo que yo una vez les estaba comentando a ustedes, los clientes son bien maravillosos, y ellos dicen, ahí no a mí el trabajo, con ustedes, ¿no? eso quedó como flojos, pero si ellos realmente tuvieran la percepción de que ustedes hacen mal el trabajo, les cancelarían el servicio, pero no, si las dejan es porque saben que son buenas, más bien es porque son un poquito exigente...

Participante 10: Ellos dicen, yo pago bien caro ese servicio, se lo recalcan mucho a uno

Participante 5: Ahí no, el tiempo que llevo aquí yo tuve una experiencia horrible.

Coordinadora 1: ¿El perro?

Participante 5: No, la otra señora que me sacó, también, ¿se acuerda que yo le conté? ... Pues el perro, como es el perro, tratar de llevar la gente, ignorar esas personas así, ahí obviamente nadie se lo va tragar a uno.

Coordinadora 3: Volviendo al tema de desarrollo personal,

Coordinadora 1: Yo quiera, ustedes me han dicho como de cumplir proyectos, ¿ustedes sienten que la empresa apoya para cumplir sus proyectos, sus metas?

Participante 4: Por ejemplo, el ahorro... De que dicen que ellos ayudan, o sea uno ahorra, hace la carta, ahorra y cuando hace el ahorra ustedes colaboran con cierto porcentaje para ahorrar.

Felicidad Organizacional

Participante 5: Pero con ese banco no se puede...

Coordinadora 1: ¿Sí? No diga

Participante 5: A mí me parece que ese banco le quita a uno, o sea yo pensé que en esta quincena me llegaría más, y hubo un problema ahí, ochenta y siete mil pesos, y yo fui ayer allá al banco, que la otra semana me dan la respuesta, que otra persona me la quito... Yo dejé treinta y cuatro mil pesos, y cuando fui a mirar me dejó treinta mil, entonces me quitó cuatro mil pesos.

Coordinadora 1: Pero eso si es problema del banco

Participante 1: Yo estaba por preguntar si uno puede hacer el ahorro con otro banco, y dejar esa como nómina.

Coordinadora 1: Ok.

Coordinadora 3: ¿Que otra oportunidad ven que tienen de desarrollo acá dentro de la empresa? A parte, de lo que ya nos han comentado.

Coordinadora 1: Usted que no ha participado.

Participante 9: De mi parte yo me he sentido muy satisfecha, he dado con buenos clientes, no he tenido experiencias malas.

Coordinadora 1: ¿Y siente que la empresa apoya para que usted cumpla sus proyectos?

Participante 7: Si, también, lo que yo hablaba ahorita la compañera, que día tuve un inconveniente con una cliente y hablé al call center y pues respondieron muy rápidamente. Entonces, no sé si será con todas.

Coordinadora 3: Entonces hablemos ahora del salario, ¿creen que el salario está acorde con lo que ustedes están realizando?

Participante 4: Yo quisiera un poco más.

Coordinadora 3: Una cosa es lo que uno quiere y otra cosa es que esté equilibrada,

Felicidad Organizacional

Coordinadora 1: Y con respecto a lo que hacen y obviamente a lo que otras empresas ofrecen, ¿no? la evaluación del salario se hace, con respecto a lo que otras empresas ofrecen y con respecto a las funciones que ustedes tienen acá. El salario que reciben, usted considera que es justo, ¿es acorde?

Participante 1: Sí, sí. Si a mí me parece bien

Participante 4: Si me ayudan con los turnos partidos sería mucho mejor,

Participante 6: ¿No le ha llegado ni uno?

Participante 1: Porque a mí el tiempo que llevo me ha llegado dos, tres.

Participante 4: Imagínese, yo no.

Participante 10: Yo considero que es más cómo equilibrar el servicio, no es tanto de plata, si no del servicio. Porque como dice ella hay muchos turnos que le dan a uno de cuatro horas y le toca a hacer todo a uno, y muévelo porque ya van a ser las dos y tiene que planchar, y muévelo porque ya van a ser las cinco y le faltó tal cosa, le faltó tal otra, ahí mire es que usted no limpio por aquí, le toca a uno hacer unas escaleras de cuatro, cinco, seis escalones, y es que usted no limpio el polvo por allá arriba...

Participante 8: Uno no les dice a los clientes es que yo soy una profesional de aseo, no una máquina de aseo. Por respeto, porque es que le falta, y hágale, y mire... Y es horrible

Coordinadora 3: El salario entonces también es relativo de los sitios.

Participante 8: Yo por ejemplo voy a donde una señora en Galerías solo es aspirar, ni limpiar el polvo, porque ella es detrás de mí limpiando el polvo, le lavó dos baños, y le organizó dos cuartos, y ya, ni lavo loza porque ella cocina, ni lavo loza ni limpio polvo. Ella es XXX le limpiamos la pata a esto. Es un amor de señora.

Participante 10: Otra cosa que el señor dice, es mejor calidad que no cantidad.

Felicidad Organizacional

Participante 5: Es que sabe que sería un buen equilibrio, perdón. Que de pronto, así como le toca a uno una oficina en la mañana, tener un apartamento en la tarde. Por qué a veces usted se siente tan cansado de salir de un apartamento y llegó usted al otro, es como hacer el trabajo de dos días en cuatro horas.

Coordinadora 1: Mire que hay beneficios de no tener turnos partidos jeje.

Participante 5: No, yo no digo eso, mis turnos son partidos, de lunes a viernes mis turnos son partidos. Pero si es que hay días de días, hay días que verdaderamente usted sale ya casi gateando.

Participante 4: Cuando le llega la nómina a usted, se siente satisfecha que usted se mató trabajando

Participante 5: La plata no lo es todo.

Participante 3: A mi uno de los tres turnos partidos que me toco, me toco una casa en Suba, en unas casas residenciales, una casa, imagínese en cuatro horas, una casa de tres pisos. Cuando yo llegue, esa señora me recibió así con los brazos abiertos, no le voy a decir que no, y ella era XXX empiece de arriba hacia abajo, y yo me demore siempre arriba casi 1 hora, ella me dijo es superficial, yo no quiero nada profundo, los baños una retocadita, lo más rápido que usted pueda, y cada ratico era. Bájese rápido por acuérdesese que le falta aquí, bájese le falta el sótano. Pero salí a las cinco y treinta de la mañana, pero la señora quedó satisfecha.

Participante 5: A las cinco y treinta de la mañana, que más, madrecita.

Participante 3: A las cinco y treinta de la tarde.

Participante 6: Cuando a mí me asignaron martes, yo me asuste, cuatro horas, imagínese, son veinte oficinas, seis baños, patio, afuera, yo, ahí bestia, yo en que me metí, pero entonces yo ya

Felicidad Organizacional

como que lo analice y dije, Igual dije voy a hacer por partes, lo primero que hice fue baños, y después si, por lo menos me organice, hice aseo general en un aparte, pero sí, yo me asuste.

Participante 3: Entonces a veces no es que sea muy conveniente el turno partido.

Participante 4: De pronto no es conveniente para unas, pero para otras sí, yo que soy madre soltera, a mi si me sirve, las que no quieren pues de pronto no, pero a otras sí.

Coordinadora 1: Esos temas me parece bueno, (que pena la interrumpo)... Que nos comente, porque eso nos permite a nosotros de pronto pensar en organizar la información. Tener un grupo de personas que estén interesadas en turnos partidos, personas que no quieren turnos partidos.

Participante 8: También me gustaría un grupo que uno pueda entrar a las 6 de la mañana y salir a las dos o tres de la tarde, porque es que uno entra tarde y llega tarde a la casa. Como que uno tiene un tiempo por la mañana y otro por la noche.

Participante 5: A mí también me gustaría que sectorizan las personas, porque por lo menos en mi casa yo vivo en Soacha parte campestre y me ha tocado Chía, Cajicá, Sopó. Yo digo cuando es Mosquera, me sale una buseta de la esquina de mi casa, y me lleva en media hora 40 minutos, pero si me dicen váyase hasta el portal de la ciento setenta, y de ahí coja la flota, tengo que salir de mi casa faltando un cuarto para las cuatro de la mañana para poder llegar temprano al servicio.

Participante 10: De verdad que me a mí también me ha tocado esos turnos de Chía, Sopó, Cajicá, Cajicá, Siberia Rosal y siempre he llegado tarde. No, yo nooo, ni madrugando, ni no madrugando, siempre llego media hora tarde. No sé si es ya calculan que ya llegué a esa hora.

La otra vez yo vi una chica que iba bajando la sesenta y dos y ella también iba subiendo en pura, tarde, y yo le pregunté de dónde viene, y ella de Palo quemado, y yo porque no me asignan ese turno a mí que me mandan y yo estando cerquita.

Felicidad Organizacional

Coordinadora 1: Todos sabemos, de pronto los que han asistido a otros grupos focales, que es una necesidad que está por atender.

Participante 3: Es como los de los call center, los que están fallando. Ellos están colaborando las personas que ellos quieren.

Coordinadora 1: Si, es que el call, digamos que hemos encontrado bastantes cosas que debemos arreglar en el call center. Digamos que también la empresa ha crecido muchísimo, ustedes se han dado cuenta que la empresa de un momentico a otro se levantó una cosa impresionante, y digamos que no ha dado abasto el crecimiento de la planta administrativa frente a las necesidades que estamos requiriendo. Entonces se está estructurando ese tema para que pueda crecer en conjunto, no solamente como que crezcamos en potenciales y no tengamos más herramientas administrativas para poderles colaborar a ustedes a gestionar, todo lo que debemos gestionar.

Coordinadora 3: Pasando a otro tema, me gustaría que habláramos un poco sobre el equilibrio, ya lo hemos tocado, pero ¿cómo esto afecta esto su vida personal? Tienen el tiempo necesario para compartir con su familia, ¿afecta de manera positiva?

Participante 5: En mi caso cuando me mandan fuera de Bogotá, pierdo el contacto con mi familia, porque salgo faltando un cuarto para las cuatro de la mañana y estoy llegando nueve y treinta.

Participante 7: También respecto a eso, deberían de mirar, como decíamos ahorita sectorizar para que así la gente tenga más tiempo para compartir con su familia como para uno mismo. Porque es que uno se siente agotado, personalmente no me ha tocado, pero he escuchado a muchas que llegan terriblemente cansadas, se agotan mucho y debido eso, por eso es que están renunciando. Por eso.

Felicidad Organizacional

Participante 8: Yo por eso decía que bueno que le asignan a uno más temprano un servicio cerca, porque uno podría llegar más temprano a la casa y compartir más con la familia, yo tengo una niña de diecisiete años que está en once y ella permanece muy solita. Otra cosa es que por ejemplo los turnos partidos me parecen muy buenos, pero hay turnos que por ejemplo el ingreso es las siete y treinta de la mañana y salgo a las once, y el segundo es disque a la una y treinta, se imaginan ustedes uno por ahí dos horas y media, patinando, mirando a ver posibilidades habría que hablaran con los clientes, que por lo menos nos recibieran a las doce, porque es que son dos horas y media que voy a llegar tarde a mi casa. Muchas veces uno llega a las nueve de la noche y las tiendas ya están cerradas, las famas están cerradas, la niña está durmiendo. Y uno vuelva y levántese a las tres de la mañana del otro día.

Coordinadora 3: Entonces para concluir, el panorama, es más, ¿terrible o positivo? En general, todo lo que hemos hablado. ¿Cómo lo sienten ustedes de todo lo que han conversado?

Participante 5: Esperen, por qué no les dan solución a lo de sectorizar a las personas, por lo menos yo veo, he visto personas que viven en la ciento ochenta y dos a Chía se gastan media hora. Una persona que vive en Soacha gasta más.

Participante 3: Lo mismo que cuando son los turnos partidos, por decir una persona que está en 90 y la mandan para la doscientos y pico, sabiendo que hay una persona más cerquita que puede cubrir el servicio. Y uno no alcanza a almorzar en ese trayecto tan largo.

Participante 10: Y ahí clientes que lo dejan a uno a almorzar antes de salir, listo almuerza, por ejemplo, mi cliente de medio día, antes de hacer un servicio, en cambio hay otros clientes que no le van a decir preguntar a usted, ya almorzó, puede calentar, se lo aseguro que no le van a decir eso a uno.

Felicidad Organizacional

Participante 3: Si mirar cuáles personas están cerca de cierto servicio, yo estuve el otro día donde una persona, estuvimos dos compañeras, que porque ella había pedido un servicio para ocho horas y le dijeron del call no hay la persona para enviársela ocho horas, le enviaron dos personas en la tarde, era un apartamento, fuimos dos personas, y pues uno piensa, si hay tantas personas acá no haciendo nada porque no mandan a esa persona a ese servicio. Muchos clientes que yo he ido dicen, no se haya qué es lo pasa, me toca regir-me a lo que diga Hogaru, no puedo pedir el servicio cuando yo lo necesito, entonces están gastando doble transporte y le están pagando a dos personas, ahí sería más beneficio para la empresa que para nosotras, pues para nosotras mejor, pero si la empresa está perdiendo en ese sentido.

Coordinadora 1: Digamos que ya tenemos identificados los problemas del call center. Nosotros tenemos identificados los problemas del call center, ya tenemos una lista de dificultades que tenemos que resolver, el tema no es de cambiarlo de la noche a la mañana, ustedes saben cuántas personas somos ahorita en la empresa, en Bogotá no más doscientas cincuenta y seis personas, y está Cali y Medellín. El call center es muy pequeño, son muy poquitos y estamos en el primer paso que es diagnóstico, investigación.

Participante 8: Pero que uno sienta que el proyecto está, que no se deje ahí, en charlas y charlas.

Coordinadora 1: Pues ahorita toca, inicialmente toca, porque si no identificamos la dificultad, todo lo que se repite los patrones que se están presentando. Tenemos que medir variables, costos, el impacto que tiene en ustedes, las personas.

Participante 3: Ahora respecto a todo eso, yo me he dado cuenta de que las personas que se están retirando es porque le han quitado los clientes fijos,

Coordinadora 1: Una pregunta, ¿eso de dónde salió?

Felicidad Organizacional

Coordinadora 1: Ojo con los comentarios que escuchan, porque nosotros, las de talento humano recibimos las renunciaciones, los motivos de renuncia, hay que tener cuidado lo que se comenta por ahí.

Participante 4: Igual ella sabe, yo siempre lo he dicho. A mí me parece muy bueno que no le estén cambiando los clientes, yo estoy satisfecha porque yo con los clientes que tengo, estoy desde que entre, los únicos días, mis martes de tardes libres. Entonces es algo muy bueno que las personas que tienen sus clientes fijos, mantenerles sus clientes fijos. Yo lo digo porque la chica de jueves me dijo: A mí me gustaría que las dejaran fijas, cuando a uno le manden, que se la dejen fija. Por qué tratamos de estar contigo, pero siempre me sale que estás ocupada.Cuál es el problema, siempre me sale que estoy ocupada y lo más tenaz es que estoy acá.

Coordinadora 1: Los clientes manifiestan si quieren una persona fija, para ellos es muy desgastante contratar una persona y todo el tiempo decirles tienes que arreglar aquí, aquí está el jabón, etc...

Participante 4: Es con la chica que estoy ahorita el jueves, la chica me dijo a mí me gustaría que nos la dejaran fijas, porque ella me dice por porque si nosotros tratamos de estar contigo, ¿porque no nos dejan contigo? Es muy desgastante que le envíen cada ocho días una nueva. Ella me lo dijo.

Participante 5: Una cliente tiene dos niños, y ella dice que no le gusta que le envíen personas diferentes.

Coordinadora 1: Una cosita, yo les cuento...La dinámica de la empresa, todo es muy abierto. Ustedes nos comentan las dificultades, nosotros les comentamos las dificultades, las áreas, lamentablemente hay una división de áreas, no estamos alineados.

Felicidad Organizacional

Nos hemos dado cuenta de que hay muchas falencias en el call center, ese tipo de cosas que nos comentan y eso que nos permiten, les comento porque nos podemos demorar en hacer gestión del cambio. ¿Qué necesitamos ahí? Capacitar a los del call center, ya mañana necesitamos que esta persona me conteste bien y no diga mentiras. Organicemos los espacios de ellos para que ellos reciban capacitaciones, servicio al cliente.

Yo por eso les pido a ustedes paciencia, mucha paciencia.

Participante 8: A mí por ejemplo me gustan mucho las conferencias y todo, que me ha molestado mucho no tenemos un espacio para nosotras, viendo mis compañeras sentadas en el segundo piso, no había sillas, no había mesas donde almorzar.

Apéndice E: Transcripción grupo focal #2

Número de coordinadoras: 3

Número de participantes: 10

Duración: 41 minutos 22 segundos

Transcrito por: Karen Díaz Rodríguez

Coordinadora 1: entonces vamos a empezar, pues primero yo quiero que me cuenten cómo se han sentido en la empresa, entonces yo quiero que cada una me cuente ¿cómo se han sentido en la empresa en general, listo?, empecemos por allá.

Participante 1: Bien, la empresa es muy buena, pues en parte de eso pues uno siente comodidad, nada es perfecto y yo me he sentido muy bien muy contenta, todos son muy amables muy humanistas, muy... como muy para nosotros como ese apoyo que hemos tenido, yo me he sentido muy bien en la empresa, gracias a Dios con los clientes me ha ido muy bien, he tenido muy buenos clientes y no o sea me ha ido súper

Participante 2: Pues igual yo también estoy muy contenta en la empresa, también me ha ido muy bien, estoy agradecida porque la verdad veo que es la primer empresa que yo conozco que es no da los recursos que nos está dando, como defendernos entre los clientes, de otra empresa ellos no les importa, pero siempre es bueno defender nuestros derechos y eso me interesante en la empresa

Participante 3: Pues yo me he sentido muy bien, he estado un poco indispuesta, pero bien, pero pues me ha tocado con unos clientes bastante humanistas y comprensivos que tienen la iniciativa que cuando uno está como indispueto para cumplir las labores entonces lo remiten para que uno pueda salir más temprano, y por la empresa gracias por la oportunidad que nos dan a todas de tener como un trabajo estable.

Felicidad Organizacional

Participante 4: Bueno, en lo que llevo, bien, tengo unos clientes muy maravillosos, me ha ido súper bien, me parece sí que no, o sea con el respeto de las que cumplan o no con su horario, lleguen o no lleguen deben llamar es a las personas que incumplen con sus horarios, con las horas de entrada con las horas de salida, y no a las personas que siempre cumplimos marcamos nuestro ingreso a la hora que es y marcamos nuestra salida, porque a veces es incómodo, la verdad es muy incómodo porque la verdad uno dice bueno yo estoy cumpliendo para que me llaman a una cosa de estas.

Coordinadora 1: la llamaron a algo...

Participante 4: Sí, he sufrí un accidente, un pequeño accidente, como el martes me rompí la cabeza y pues pensé que eso fue como el jueves me estaban llamando a preguntar que cómo seguía o algo y no era para eso y pues no me agrado porque yo soy de las que más cumple con las marcadas y con el horario.

Participante 5: No a mí me ha ido muy bien, estoy muy contenta y espero que siga así.

Participante 6: Bueno pues a mí también me ha ido muy bien, me siento súper bien gracias a Dios muy buena empresa, así como nos cumple a nosotras y todo muchas de nosotras cumplimos también, lo que si no me incomoda es que le cambien los clientes a uno sin justificación y los clientes después le dicen a uno, venga ¿de verdad que estabas incapacitada, como así?, o sea desde aquí los llaman y les dicen ella no puede ir porque se encuentra incapacitada.

Participante 7: En el tiempo que yo llevo también me ha ido muy bien, gracias a Dios tengo unos clientes muy buenos y la atención acá también es buena... al menos de algunos en el call no todos, pero del resto todo bien.

Participante 8: Pues bueno yo estado muy contenta aquí en la empresa, es muy buena de las empresas que he laborado, es muy humana, están muy pendientes, ehh lo único pues no sé si de

Felicidad Organizacional

pronto por mi lado yo soy una persona que me gusta llegar temprano, a mí me gusta llegar temprano a los puntos, soy muy responsable en ese sentido, los clientes obviamente me dejan ingresar con la autorización del call center cuando yo digo bueno ya estoy acá en portería me estoy anunciando, entonces me dicen llama a ver si te dejan ingresar, yo llamo me dejan ingresar, pero hay momentos que... la semana pasada, no perdón esta semana ingrese temprano, dije ya estoy en el punto voy a ingresar y me dijeron pero ... tu entras a las ocho, le dije sí, pero yo ya estoy ingresando por eso les estoy informando a ustedes, que yo ya estoy en el punto el cliente me está dejando ingresar, entonces no sé, pues ella me comenta o me informa diciendo que le informe yo al cliente que me diera la hora más temprano, pues yo ya le había informado al cliente, el cliente no sabe muy bien: “se puede hacer”, si se puede pero no sabe bien si se puede hacer o no, otra cosa también, cuando uno sale temprano, no coge las ocho horas y media a veces termina uno antes, y el cliente quiere salir o que se vaya uno dice ... váyase, yo... yo comento digo yo llamo call center, call center mire el cliente me está dando la salida por favor, media hora cuando al rato si ya puede salir, entonces o.. Si uno sale antes, por qué sale antes o... novedad que ponen, y uno como que yo ya le dije que llamen al cliente... entonces por qué nos castigan así, entonces mientras uno más le meta la ficha y le meta el amor porque yo amo este trabajo, a mí me encanta este trabajo, hay cosas que a uno le bajan la nota.

Participante 9: Yo estoy amañada con la empresa, los clientes que tengo pues... cuando yo ingrese estuve en Tramonti cuatro meses, hay me cambiaron porque mi hija estuvo hospitalizada, eh... ahorita en los puntos que estoy me va muy bien y todo eso pero pues igual el mismo problema hay compañeras en el call center que no... yo lo veo así lo instigan a uno mucho y si uno hace las cosas uno bien sale uno a deber y si las hace mal peor entonces en ese sentido como

Felicidad Organizacional

una forma de que lo liberen, es decir, de igual todos somos empleados, todos somos trabajadores, todos dependemos del trabajo del sueldo, compañerismo, no.

Participante 10: pues a mí en el momento me va muy bien, qué es lo que no me gusta en el trabajo competir, no, porque es que siempre las personas que tienen más tiempo o más poquito llega uno por ejemplo a un apartamento demasiado grande, la semana pasada me tocó unas compañeras resulta que una de las compañeras mías dijo que uno no hacía nada que no sé qué... o sea la compañerismo aquí no es muy buena y sí, pero del resto todo muy bien gracias a Dios, he tenido unos problemas pero acá me han colaborado.

Participante 1: Yo quería hablar sobre el respecto de que algunas no entendemos que por una pagamos todas y sobre las salidas temprano y las salidas tarde fue también por eso, porque algunas no respetaron los horarios de los clientes y llegaban temprano y los clientes se estaban quejando, hay algunos clientes que sí aceptan que uno entre temprano a su hora, hay algunos que no madrugan, entonces a veces tenemos que entender eso, que algunos madrugamos, algunos no, algunos entran a sus trabajos súper tarde y quieren descansar más, o sea no alimentarnos sobre eso que era lo que nos estaban diciendo la vez pasada y en las salidas tempranas cuando no teníamos el celular para la entrada y salida, hay unas que tenían el turnos de ocho horas y se iban a medio día, entonces yo creo que sí debemos comprender eso del call center porque por unas pagamos todas y yo creo que fueron la mayoría que hicieron eso porque esta empresa tenía mucho la confianza en nosotras y se dieron cuenta que ellas salían a medio día, entonces son cosas que uno tiene que comprender que si... que nos están haciendo esto por culpa de algunas que no cumplían y las que cumplimos nos sentimos afectadas en eso, entonces yo digo que es parte y parte, o sea comprender acá, tanto comprender acá cómo comprender nosotras los horarios de los clientes, entonces si ellos dicen hay que porque entro temprano por qué salió

Felicidad Organizacional

temprano, es como decía ... si tú tienes un turno de cuatro horas en una oficina tú tienes mucho qué hacer, no hay que hacer lo que ellos dicen sino hacer un poquito más de lo que ellos hacen, o sea yo pienso que en un turno de cuatro horas uno debe entregar lo máximo de uno si, entonces yo creo que por eso son las calificaciones y por eso los clientes se enamoran de nosotras por dar ese poquito más.

Coordinadora 1: Muchísimas gracias

Coordinadora 3: Gracias, acá estaban hablando del apoyo, me gustaría que habláramos un poquito más, creen que la empresa las apoya o no, ustedes que han sentido

Participante 1: Pues yo digo que si nos apoya, sino que, es que a veces uno no siente el apoyo es porque a veces como uno decía en una reunión con ... decíamos listo la empresa está creciendo pero entonces que crezca el call center porque son muchas para tan poquitos del call center y necesitamos es que alguien nos responda, por ejemplo tenemos una gravedad y en dos horas nosotras nos tenemos que solucionar solas, o sea sí, y hay algunas personas que sí, que yo digo que si, por ejemplo yo tengo un cliente que son zonas comunes, tu sabes que zonas comunes son escaleras, unos vidrios y el parqueadero, yo tengo eso, y yo a veces acabo muy temprano y allá no me dejan ingresar en más partes, entonces yo no tengo nada más que hacer allá, o sea ese poquito de más que yo quisiera dar no lo tengo más en donde dar, entonces sí, si uno ingresa y si uno les dice a ellos venga confírmame la salida que yo ya me tengo que salir porque yo allá no me puedo quedar, o sea no tengo porqué quedarme ahí, entonces ellos si responden después de media o una hora cuando uno ya no necesita que le respondan a esa hora, entonces yo le decía a ... si la empresa está creciendo está ingresando más gente estamos ingresando más, y hay más problemas porque hay más ingresadas tardes, hay más que de pronto de varo el Transmilenio,

Felicidad Organizacional

muchas, muchas cosas que ellos dicen, entonces sí deberían tener más apoyo en el call center para que nos sintamos como que con ese apoyo del call center.

Participante 2: Bueno lo que pasa es que no siempre no he sentido el apoyo en este momento de la empresa, tuve un problema con un cliente, yo ya digamos tuve un roce con un cliente, no fue una vez, fue varias veces, yo le comente a la empresa y hable con la señora ... y solicité el cambio de cliente, ella dijo que iba a hablar con el cliente y que pues la verdad me iban a ver si me iban a solicitar el cambio, el miércoles seguí con el cliente y el viernes y no me han dado respuesta, pero la cliente cambió radicalmente, no sé qué hablaría la empresa con la cliente, pero de un momento a otro la cliente estaba supremamente bien conmigo, pero la verdad la sensación es que ella y yo ya hemos tenido roces y ahorita ando insegura con ella, digamos tengo miedo que de pronto ella me quiera hacer algo robo por hacer, si , cosas que pueden suceder, puede ser que el cliente si está cambiando, pero también al mismo tiempo de los roces que he tenido con la cliente yo tengo desconfianza, como yo sé que nosotras ya hemos tenido como decirlo nuestros conflictos.

Coordinadora 3: En ese caso siente que no fue apoyada, a pesar de que la empresa si se comunicó con el cliente

Participante 2: Sí

Coordinadora 3: ah, ok, gracias, quien más

Coordinadora 2: no pues teniendo en cuenta que ella está manifestando que no puede como ejercer sus funciones como de manera tranquila, me gustaría preguntarle si alguna ha tenido un inconveniente parecido o si ejerce sus funciones...

Participante 10: Si, yo he tenido un caso con una cliente que me regalo por ejemplo media hora, me dijo se puede ir, y que ella se comunica con la empresa y listo no hay lio, el otro lunes

Felicidad Organizacional

siguiente me dijo que yo le tenía que pagar la media hora que me había regalado, que hizo me llamó y me hizo que yo le pagara la media hora, bueno yo hable con... y le dije que la señora me había hecho esto y eso, pero me la cambiaron

Coordinadora 1: hubo cambio de cliente

Participante 10: Yo sí me sentí apoyada porque me la cambiaron, también me pasó otro caso con otra clienta y también me la cambiaron, totalmente que si me sentido apoyada por parte de la empresa, si me he en ese sentido apoyada en ese sentido por la empresa, en el call si, normalmente les escribo vea que me paso esto y más de media hora la respuesta, pero hay que ser consciente que no es una sola, es una cantidad que no puede ser atendida al mismo momento, y todas escribimos precisamente en el mismo momento pero no nos pueden leer en el mismo momento, pero por eso es que yo entiendo que somos poquitos, en el call son poquitos y nosotras somos demasiados, pero igual si me he sentido apoyada

Coordinadora 1: bueno eh... una pregunta ¿para ustedes que es desarrollo personal? Yo quiero que algunas personas me digan para ustedes que es desarrollo personal, en que sienten que podría estar... ¿cómo se sentirían ustedes desarrolladas personalmente?

Participante 10: ¿en lo laboral?

Coordinadora 3: a nivel general

Coordinadora 2: a nivel general si

Participante 8: mmm desarrollo personal, pues no sé si estoy equivocada, para mí es... perseverar en lo que estoy alcanzando ejemplo como el estudio de mis hijos, como exacto el crecimiento de uno mismo en el hogar o sea ya estoy más estable económicamente, pienso que es eso, eh... no, he estado más estable económicamente y más tranquila en mi hogar y pues contenta con mi trabajo en ese sentido, con los clientes, sino para que no he tenido queja con mis

Felicidad Organizacional

clientes, solamente el horario en la mañana que eso sí, pero del resto ha sido muy bueno, todo ha sido muy bueno para que, no le veo nada malo, la verdad no le veo nada malo, por el partido grave no, pero del resto bien.

Coordinadora 2: Usted siente que la empresa le permite desarrollarse personalmente, ¿sí?

Participante 8: Si, sabe que hasta que pensando o no sé, me gustaría estudiar en las horas de la tarde, ejemplo tipo cinco o seis yo ya estoy camino a casa ejemplo, de pronto me inclinaría ponerme a estudiar en esas horas pico porque ya ahorita hay posibilidades, entra uno a las ocho perfectamente uno sale casi a las cinco, entra uno a estudiar a las seis, entonces está uno ese horario que está como muy bueno, en otras empresas es difícil, coger un horario de esos es difícil, entonces por ese lado a mi si me gustaría para mí eso es desarrollo personal.

Coordinadora 1: Igual aquí hay compañeras que ustedes saben que se han graduado de bachillerato, ahí están estudiando técnicos, hay unas que por ahí están estudiando

Participante 8: Entonces estoy con la posibilidad de ponerme a hacer eso porque el tiempo lo da y la empresa lo da totalmente.

Coordinadora 1: chévere, quien más que quiera participar

Participante 6: Pues por mi parte yo digo que sí, se recibe como eso de la empresa, o sea nos permite crecer más porque podemos hacer realidad nuestros proyectos, nuestros sueños, o sea por ejemplo el mío propio en mi caso, y ya gracias a la empresa me salió el subsidio y ya voy detrás de mi casa, y mi otra meta es llegar a ver a mis hijos graduados, mientras que igual yo le dije a ... un día tranquila que aquí tiene ... para toda la vida, me dijo porque ... le dije yo porque mi última pulguita tiene apenas seis años o sea que hasta que yo no los vea graduados ni nada de eso no me muero todavía y ella “uish ya va hacia lo trágico” pero es verdad, o sea yo de morirme todavía no, pero si la empresa nos da muchas posibilidades para salir adelante, de que a

Felicidad Organizacional

mi si no se me puede acomodar el horario de querer terminar mis estudios porque tengo servicios donde por la tarde estoy saliendo a las cinco y media y hasta que llegue al barrio pues ya han comenzado las clases entonces no alcanzaría a llegar, pero sí, sí me gustaría llegar a terminar.

Coordinadora 2: Alguien más

Participante 1: Yo digo no, que al igual cuando uno cumple años les van a dar unas tardes a uno y uno puede escoger esas tardes los sábados para estudiar, o sea acá si hay mucha posibilidad para salir adelante, y pues como dice ella, nosotras a veces tenemos medios turnos, turnos que no puedo, yo no regalaría turnos para estudiar por mis hijas, porque son muy pequeñas y quiero dedicarle tiempo a ellas, porque uno trabaja acá es por sus hijos, la mayoría tenemos hijos, sé que algunas pocas no tienen hijos y pueden estudiar, pero la mayoría quiere ver a sus hijos ayudarles a hacer una tarea, hacerles la comida, tenemos que hacer almuerzo para nosotras para el otro día, o sea son muchas cosas si, entonces yo digo que pues si nos regalan esa tarde que nosotras vamos a trabajar un sábado en la tarde que nos van a regalar para estudiar, me parece buenísimo, que después del año que nos podamos como apoyar no solo en esas tardes que nos dicen sino para que terminemos lo que empezamos.

Coordinadora 3: ¿Alguien más nos quiere hablar sobre el desarrollo personal?

Participante 4: Pues yo creo que parte del desarrollo personal es lo que uno aprende cuando va donde los clientes, no?, porque igual uno siempre va prevenido con muchos clientes de que siempre lo van a recibir como con el usted es como la que hace el aseo y yo sí, entonces uno pasa a ese nivel personal dependiendo de que igual para muchas personas como ese mito que uno tiene en la cabeza es eso, sino que hay personas que lo valoran a uno por lo que uno hace porque a la final entienden que la verdad o sea lo que ustedes hacen no lo hace cualquiera, todo el

Felicidad Organizacional

mundo debería valorar y pues para uno es agradable y pues para mí me parece que uno se desarrolla como persona al escuchar una cosa de esas, que valoren el trabajo de uno.

Coordinadora 1: Muchas gracias

Coordinadora 3: ¿Ustedes creen que las labores que ustedes realizan están bien remuneradas, o sea el salario está acorde con las actividades?

(Risas)

Participante 8: Pues es que depende porque hay sitios en los que es duro, sitios que Dios mío a veces no alcanzan ni las ocho horas, le toca a uno correr, pero es literalmente correr, mmm a veces uno quisiera ah Dios mío un poquitico más no haría daño porque de verdad hay sitios, hay como sitios que son suavecitos, suavecitos eso es como todo, pero los de trabajo duro a veces uno, hay Diosito, Dios mío, bueno llegó la quincena rico y todo pero ese esmero, a veces ese esfuerzo para saber que a uno le toca correr, le gustaría a uno que deme un poquitico más, un poquito.

Participante 1: Yo también opino lo mismo que ella: son ocho horas que a veces, pero es que a las que nos toca doble turno, es doble trabajo, como yo le decía a Alejandro: “listo son diez mil pesos, pero si usted va a hacer lo que nosotras en dos turnos por diez mil pesos, no valen los diez mil pesos” y es mucho lo que nos toca hacer, o sea nosotras hacer doble trabajo en un día de lo que hacemos en ocho horas y lo primero, y lo segundo yo por ejemplo yo tengo zonas comunes en la tarde y por la mañana tengo oficina dije “usted viera lo cansada que yo salgo, o sea yo llego al otro turno porque es que o sea nosotras en el transporte nos cansamos de pie, espichadas, con un olor horrible, una cosa de que a la señora no le gusto que la empujaron problema ahí, son muchas cosas que pasan en el transporte en medio turno, entonces nos toca almorzar de afán, no almorzamos bien, eh nos toca prácticamente correr, llegamos cansadas al próximo servicio a

Felicidad Organizacional

hacer lo mismo o sea como yo le decía a Alejandro, son muchas cosas que nosotras nos jugamos en medio turno, y dije bueno en un turno uno sabe que comienza y termina a las 4:30 y puede llegar a descansar, pero en medio turno, nosotras en el transporte, en que a algunas les toca de lado a lado, y que si llega bien de pronto el cliente lo recibe a uno con una gaseosita porque esa uno mejor dicho o con una agüita y hay algunos que ni siquiera se dan de cuenta como llega uno, entonces son cosas que uno dice, listo, y hay algunos que..., pues hay algunos clientes que le preguntan a uno “¡a ustedes les pagan el mínimo! Yo no puedo creer”, si?, son cosas como que a uno lo dejan..., o sea el mínimo a ustedes con todo lo que les toca hacer y el mínimo, entonces es lo que uno a veces se pregunta, uno a veces uno dice oiga si, o sea uno a veces dice yo voy a tirar la toalla porque es que a uno..., pero entonces no, uno a veces mira lo bueno de la empresa y dice jumare uno va a otro lado y de pronto es peor, si, entonces yo digo que es como todo, o sea si yo creo que más de una no le caería mal si le suben el sueldo... (risas), pero como dicen por ahí uno nunca debe ser conformista, uno tiene que ir más allá y si yo podría estudiar y salir me de acá sería espectacular, o sea yo quiero es proyectarme, o sea si como decía ... si hay poquitos en call center , mándame a mí, que yo les ayudo y decía no se quite eso de la cabeza porque podemos crecer en esta empresa, entonces son cosas que a uno o lo dejan pensando de que uno de verdad se va a proyectar acá, que puede seguir, no se puede estudiar y ser la psicóloga o la ... de la empresa, les puede ayudar, porque yo creo que uno estando ahí sabe lo que yo les estoy charlando a ellas, porque yo lo viví, si?, y en call center uno puede decirle no yo le contesto esto porque yo estuve en el lugar de ellas, o sea muchas cosas si ve?, entonces yo le decía a ... pues sería muy bonito que nos dejen crecer en esta empresa, que nos dejen estudiar, que nos proyectemos no a quedarnos acá porque yo voy a oficinas y veo secretarias y ush tan chévere lo que hacen una cosa, uno aprende muchas cosas, y si, crecemos bastante porque no estamos en un

Felicidad Organizacional

solo lado, estamos aprendiendo de mucha gente y gente que nos valora, yo tengo muchas gentes que gracias, te quedo muy bonita la oficina, oye gracias, ush esta casa quedó espectacular, y acá nos valoran como eso, porque dicen que somos profesionales y somos profesionales porque sabemos lo que hacemos, así como hay mucha gente que no les gusta hacer el oficio que nosotras hacemos, simplemente porque no les gusta, porque no les nace, porque no les nace de corazón, o sea hacemos cosas que los demás no hacen y de pronto si somos profesionales muy profesionales en lo que hacemos porque cada día aprendemos más cosas y yo creo que acá nadie cuando entraron nuevas, ¡no, es que ella sabe más que yo!, no ella viene de otra casa y sabe más que usted, entonces yo creo que valoro mucho eso y creo que las nuevas también aprendemos mucho y también le digo a mis compañeras o sea no tenemos que mandar a las otras como si nosotras fuéramos lo mayor porque es que ella puede saber más que usted, y ella puede venir de una casa donde estuvo muchos años y aprendió muchas cosas y nosotras que a veces en una oficina solo trapeamos, en cambio ellas saben cómo quitar esto cómo quitar lo otro, aprendemos cada una de cada una, y yo creo que ese taller que nos dio ... de aprender las cosas de las otras personas a mí me pareció súper

Coordinadora 1: A nosotros también nos comentó que fue lo que hizo y espectacular, o sea me parece que..., porque entre todas se van dando tips para aprender...

Participante 1: Para aprender a hacer las cosas más rápido, que hablemos unas rápidas y unas más lentas, entonces que ¿por qué?, que, porque ella hace las cosas diferentes a uno, cada uno tiene su forma de hacer el trabajo, entonces aprendemos, acá aprendemos, yo creo que tenemos mucho desarrollo acá porque acá aprendemos tanto de personas de afuera como entre nosotras mismas

Coordinadora 2: a mí me gustaría escucharlas atrás

Felicidad Organizacional

(Risas, desorden)

Participante 7: Pero no solamente eso, así como dice la compañera uno sale de un servicio para el otro y llega agotada, sabes que hace que uno llegue con una moral a trabajar que uno encuentre al cliente que sea persona, no me ha pasado a mi gracias a Dios, pero he tenido compañeras que han llorado, un día una compañera llegó por allá a... por allá no me acuerdo a donde... bueno por allá lejos y que ella llegó bien al servicio y la señora le dijo que tenía que sacarle el excremento del perro y después acompañarla a hacer mercado y ella le dijo que no podía que porque a ella la estaban esto, la señora que hizo la bajó y le dijo se me larga ya de mi casa, se imagina?... esa muchacha lloraba, pues por eso digo, no o sea, no tanto hay veces uno dice listo así sea un mínimo pero la idea es esta bien, pero ella decía que no daba más, o sea pobrecita ha sufrido mucho y ella llegó de Venezuela y ha padecido demasiado y ella decía que... uno también dice dar clientes que son buenos, como hay veces donde yo llego, donde yo tenía turno fijo el sábado, el señor ... siéntese que vamos a desayunar, me voy ... pero ahí quedó su almuerzo, almuerza, recoge y nos vemos más tarde, pero entonces hoy me llevaron una sorpresa de que el cliente que me tomo todos los días de lunes a viernes en las horas de la mañana, tomo el sábado también, o sea que ya no vuelvo más con el otro cliente.

Coordinadora 1: A no vuelve...

Participante 7: No porque la señora dijo que si me tenía todos los cinco días porque no me daban la opción de estar el otro día con ellos más bien, pero si es muy...

Coordinadora 1: Bueno, igual... digamos que deben tener en cuenta es que la experiencia de cada una es individual, ¿no?, por la metodología del trabajo todo es totalmente diferente.

Coordinadora 2: Bueno... y respecto al salario ¿qué piensas? ¿Que el salario es acorde con tu trabajo?

Felicidad Organizacional

Participante 7: No, la verdad no, o sea si deberíamos, o sea por eso le digo, obvio que nos sirve mucho y que esos diez mil nos aportan, así como dijo la compañera diez mil pesos por todo lo que hacemos nosotras no es...

Coordinadora 3: Y a parte del salario ¿creen que hay como otros beneficios que tienen por estar acá en la empresa como en tiempo o algo más?

Participante 9: Una pequeña opinión, yo estaba así en cuanto a unos turnos partidos, la vez pasada me tocó en la mañana un miércoles a la señora tocaba plancharle sale uno acalorado, pues sí, lógico que en trayecto uno medio se desacalora pero igual no es cien por ciento que uno se desacalore así uno utilice guantes, de todas maneras a uno se le concentra frío eh... eso fue lo que yo una vez le dije a ... que por qué no tenían en cuenta cuando uno plancha e ir a otra parte por lo menos... bueno una oficina no se moja uno tanto, si?, que es que limpie que barra que esto y lo otro, sí?, pero ir uno de un apartamento a otro apartamento es mucho lo que le toca a uno mojarse y hay clientes que no les gusta que le laven la loza con guantes así sean amarillos, no, “por favor sin guantes, si”, encones ahí es donde uno dice “hombre yo acalorada, sacrificando me esto, dañándome yo misma por el sueldo, uno a veces dice no” o por lo menos a me ha pasado. Digo yo y la vez pasada le decía a ... varias veces que he venido un incentivo para nosotras o sea no puede ser factor económico, puede ser en que digo yo una tarde, o vamos a motivarlas que incluso yo estaba molestando a ... diciéndole venga usted porque no da maletas, si?, porque es que todas nos toca cargar la maletota, si a todas, y una maleta por barata que usted la consiga treinta mil pesos y eso confiando en Dios de que le salga buena (risas) sí, es la verdad, nos toca cargar el uniforme, el impermeable, los guantes, los zapatos... las botas ahora van a ser botas, entonces me decía ... que yo la molestaba porque yo cargaba una bolsita porque no tenía más, porque no nos daban maleta, yo digo, yo digo que a más de una compañera ush

Felicidad Organizacional

claro el incentivo de una maleta se está ahorrando uno treinta mil pesos, es un incentivo digo yo, es un incentivo.

Participante 6: O que digamos un ejemplo bueno pues entre semana uno no dice listo bueno no le salió turno en la tarde pues vámonos para la oficina, pero un sábado uno salir cansado de un servicio en la mañana para venirse para acá, bueno las charlas si son muy buenas, son muy productivas y todo, pero también pues... son charlas que se pueden hacer entre semana y tener un sábado uno aquí haciendo nada...

Participante 10: Y tiene uno un fin de semana llegar a la casa a hacer lo mismo...

Participante 6: Si, es mejor que nos dieran...

Participante 1: Estaríamos lavando la ropa, los uniformes de los hijos... (Risas) la sudadera toca a mano

Participante 4: El día de descanso uno está adelantando lo que entre semana no se hace.

Participante 6: Con que no dieran medio sábado libre...

Participante 1: Pero mira que el incentivo de... de eso del cumplimiento que nos dan sesenta mil pesos por todo el mes, pero entonces yo le decía: hay muchas que, sí cumplen el incentivo porque madrugamos más que otras, pues o de pronto no les cogió el trancón que les cogen a algunas de pronto, pero solo por una llegada tarde usted ya... usted ya...

Participante 6: Perdió su incentivo

Participante 1: Ya perdió el incentivo, por... por una cita de su hija perdió el incentivo, por... eh... solo por no haber eh... de pronto que el celular se le daño y no pudo marcar la entrada y al call center se le dio por marcar la entrada a las ocho y media ya se perdió el incentivo, entonces son cosas que yo creo que muchas no han... si, yo si me he ganado el bono de cumplimiento, pero no han sido todos los meses...

Felicidad Organizacional

Coordinadora 3: Claro

Participante 1: Entonces hay unas que dicen bueno el bono de cumplimiento si sirve

Coordinadora 1: Bueno pues realmente el bono de cumplimiento es como un adicional que se da eh... si cumple, si, digamos que no hace parte como de... del salario, o sea como... como... es un beneficio que...

Participante 1: O sea no contar con él

Coordinadora 1: Si no contar con él como parte de prestaciones del salario

Participante 2: Eh... lo que pasa es que desde que me dieron el celular presentó fallas; me timbra dos días normal y otra vez vuelve... y no puedo timbrar la hora de salida, estoy llegando hay veces entre siete y media, siete y cuarenta, yo llamo al call center y les digo no he podido timbrar mi hora de ingreso, no sé qué... miran el mensaje y me están timbrando a las ocho y dieciocho, ocho y diecinueve sabiendo que yo les escribí a las siete y cincuenta, siete y cuarenta, cuando voy y miro esta quincena me llegó por quinientos mil, no sé por qué, entonces no sé si me esté afectando la timbrada, conque ellos me están timbrando entre ocho y media de la mañana y eso es mal porque igual yo estoy llegando temprano a mi punto de servicio y estoy perdiendo mi bono, entonces sí, me gustaría...

Coordinadora 1: Eso si es bueno como que lo hable con nosotras o con...

Coordinadora 2: Bueno ya que tú hablas de los hijos eh... de pronto... o sea me gustaría preguntarles si sienten que la vida laboral: el trabajo eh... tiene equilibrio con su vida personal

Participante 1: Claro o sea... en cuanto... nosotras... pues yo creo que... que... que nosotras nos esforzamos más por llegar temprano a la casa con nuestros hijos, entonces yo creo que... soy una de las que yo puntual, puntual, puntual a las cuatro y media estoy arrancando.

Felicidad Organizacional

Coordinadora 2: Pero sienten que su trabajo les ha permitido equilibrar eso: su vida personal y su vida laboral

Coordinadora 3: O sea que afecta positiva o negativamente

Participante 1: Pues cuento algo que por mi experiencia yo trabajaba por turnos y tenía más tiempo para mis hijos, en cambio acá uno trabaja por ejemplo cuando le toca muy lejos, lo bastante lejos porque nosotras casi la mayoría vivimos en el sur y nos toca servicios en el norte, lógico porque o sea no van a pedir un servicio en el sur que no pueden pagar ochenta mil sesenta mil pesos, no sé cuánto valga el servicio por... por algo que ellos hacen, entonces siempre nos van a salir servicios en el norte, y de norte a sur uno se gasta hora y media, dos horas para llegar, entonces yo digo que sí, mis hijas a veces me dicen “mami tú ya no me peinas”, pues porque ellas estudian por la tarde y así fuera por la mañana yo tendría que peinarlas dejarlas listas y todo, en cambio mi hija me dice no mami tú ya no me peinas y le dije “mami pero es que como te voy a levantar a las cuatro de la mañana cuatro y media que yo tengo que arrancar para dejarte peinada y lista, no puedo”, entonces ella me decía eso, como yo antes trabajaba por horarios, pues yo trabajaba de seis a dos y de dos a diez y de diez a seis, entonces yo en los turnos de noche o de tarde, pues lógico yo las alcanzaba hasta sacar hasta la ruta, entonces ella me reprochaba eso, entonces si me dio un poquito duro al principio y yo le decía a ... que ahorita que han salido turnos partidos pues ha sido más duro porque llegó más tarde a la casa, entonces son cosas como que han sido negativas pero no sé, yo creo que uno se acostumbra y ellas se acostumbran al horario, ya saben que el papá está más tiempo con ellas que uno, entonces son como cosas, si ha sido como negativo por esa parte.

Coordinadora 3: ok, muchas gracias

Felicidad Organizacional

Participante 6: Pues... de mi parte si han sido negativas, pero también positivas, porque yo también vengo de trabajar en turnos rotativos, pero pues sagradamente y hablándole en voz de mis hijos, me queda mejor llegar y estar durmiendo todas las noches con mis hijos que ir en la noche a trabajar, sé que estoy en las noches con mis hijos ahí, y... porque tengo un domingo para estar con ellos, yo trabajaba los domingos, trabajaba los festivos, trabajaba de noche... tengo domingos para mis hijos, tengo festivos para mis hijos, tengo las noches para mis hijos, de que no puedo ir a las reuniones por querer ganarme un bono de cumplimiento, no puedo ir a las reuniones de ellos ni nada, pero pues ellos entienden eso, porque yo hable con ellos “bueno no puedo ir a sus reuniones, no puedo ir a sus entregas de boletines ahí va la abuelita en reemplazo mío, pero estoy con ustedes el domingo, estoy con ustedes el festivo, duermo con ustedes en las noches”, yo no tengo esposo, soy madre soltera, pero mi hijo varoncito es como si fuera mi esposo, él es el que me controla, él es el que mami ¿y por qué tú no te quedabas por las noches con nosotros y ahora sí? [Risas...] ... sí , me siento mejor así, porque igual pues la empresa es muy cumplida en el pago, en otras partes que yo trabaje y el pago era mensual, en todo el mes yo estaba endeudada, llegaba la plata y page deudas, no me quedaba nada a mí, mientras que el pago quincenal sé que me llega el quince, el quince yo pago el arriendo porque siempre se me cumple es el quince, entonces yo estoy pagando el arriendo es el quince, en esa quincena no me queda plata, pero de la otra quincena ya me queda algo para mis hijos, para mí, porque si con muy cumplidos, o sea uno aquí no tiene el pretexto de decir me retiro porque la empresa no me pago cuando era, o sea que si uno se retira ya es por otra cosa que no es por el pago.

Coordinadora 3: muchas gracias

Coordinadora 2: Alguien más que nos quiera dar su opinión sobre su vida personal y laboral, siente que hay equilibrio.

Felicidad Organizacional

Participante 3: a mí sí me faltó un poquito porque es que en la otra empresa yo estaba acostumbrada a que, pues si, igual prácticamente es costumbre, madrugaba un poquito más y trabajaba hasta las cuatro y media, pero entonces digamos el sábado trabajaba tres horas, entonces ese es el tiempito que si... que se me ha visto afectado del tiempo con mis hijos, es el tiempito que digamos yo llegaba doce, doce y media de ahí para arriba yo descansaba los sábados.

Participante 5: Pues para mí ha sido muy, como muy productivo porque yo antes trabajaba de domingo a domingo, descansaba un solo día y ese día era mortal, porque era las citas médicas con los chicos y pues ahora paso más tiempo con ellos, estoy pendiente, pues ya son grandes mis hijos, pero de todas maneras es una ventaja muy primordial porque prácticamente yo siempre los he sacado sola adelante a ellos, soy madre cabeza de hogar, y pues a ellos les ha tocado también muy duro, porque prácticamente se la han pasado solos, mientras que yo trabajaba, y ahora que ya están grandes pero estoy con ellos los sábados, los domingos, los festivos y pues me la paso con ellos hay en la casa y en las noches.

Coordinadora 3: entonces muchísimas gracias a todas por su disposición, su información y en serio muchísimas gracias.

Apéndice F: Matriz de análisis

Tabla 1
Matriz de análisis

Categoría	Texto	Análisis
Equilibrio profesión y vida personal	“A mí también me gustaría que sectorizaran las personas, porque por lo menos en mi casa yo vivo en Soacha parte campestre y me ha tocado Chía, Cajicá, Sopó.”	
	“deberían de mirar, como decíamos ahorita sectorizar para que así la gente tenga más tiempo para compartir con su familia como para uno mismo”	
	“Muchas veces uno llega a las 9 de la noche y las tiendas ya están cerradas, las famas están cerradas, la niña está durmiendo. Y uno vuelva y levántese a las 3 de la mañana del otro día.”	
	“yo no regalaría turnos para estudiar por mis hijas, porque son muy pequeñas y quiero dedicarle tiempo a ellas, porque uno trabaja acá es por sus hijos”	
	“mis hijas a veces me dicen “mami tú ya no me peinas”, pues porque ellas estudian por la tarde y así fuera por la mañana yo tendría que peinarlas dejarlas listas y todo, en cambio mi hija me dice no mami tú ya no me peinas y le dije “mami, pero es que como te voy a levantar a las cuatro de la mañana cuatro y media que yo tengo que arrancar para dejarte peinada y lista, no puedo””	Dentro de la definición de equilibrio profesión vida personal está que la organización genere espacios para que las personas puedan tener posibilidades de compartir con sus familias, desarrollarse profesionalmente, socialmente, y gestionar sus propias motivaciones y si dentro de las condiciones que ofrece Hogaru las distancias ocupan mucho tiempo de traslado por parte de las trabajadoras, no va a tener disponibilidad para compartir con su familia que dentro lo observado hace parte fundamental de sus grandes motivaciones además dedicar más tiempo a sus propias actividades de autocuidado .

“ahorita que han salido turnos partidos pues ha sido más duro porque llegó más tarde a la casa”

“Si, es mejor que nos dieran... (tiempo para compartir con la familia)”

“En mi caso cuando me mandan fuera de Bogotá, pierdo el contacto con mi familia, porque salgo faltando un cuarto para las 4 de la mañana y estoy llegando 9:30”

“he escuchado a muchas que llegan terriblemente cansadas, se agotan mucho y debido eso, por eso es que están renunciando. Por eso.”

“Pues... de mi parte si han sido negativas, pero también positivas... porque tengo un domingo para estar con ellos (los hijos)”

“me queda mejor llegar y estar durmiendo todas las noches con mis hijos que ir en la noche a trabajar”

“Pues para mí ha sido muy, como muy productivo porque yo antes trabajaba de domingo a domingo, descansaba un solo día y ese día era mortal, porque era las citas médicas con los chicos y pues ahora paso más tiempo con ellos”

La sobrecarga laboral es un tema relacionado con el equilibrio de profesión vida personal y trabajo ya que si la persona está agotada no tiene posibilidad de dedicar energía a la realización de otras actividades

Algunas personas consideran que los horarios establecidos por la empresa permiten disponibilidad de tiempo para estar los fines de semana con su familia

De acuerdo con la experiencia de las trabajadoras hay otras organizaciones que ofrecen horarios que no permiten que durante la noche puedan compartir con sus hijos, a diferencia de Hogaru que ofrece solo horarios diurnos.

Desarrollo personal

“Para mi desarrollo personal es uno como persona, como se proyecta como persona, digamos, desde a medida que uno va creciendo”

“Conseguirse un trabajo estable, empezar a ahorrar.”
Cumplir los proyectos que uno tiene.”

“Cumplir los proyectos, los objetivos”

“A mí me parece que la empresa nos debería apoyar más, para hablar con el cliente, para que el cliente no lo mire a uno como la empleada de servicios, ¿sí? Porque eso es un desarrollo.”

“De que dicen que ellos ayudan, o sea uno ahorra, hace la carta, ahorra y cuando hace el ahorro ustedes colaboran con cierto porcentaje para ahorrar”

“pues no sé si estoy equivocada, para mí es... perseverar en lo que estoy alcanzando ejemplo como el estudio de mis hijos, como exacto el crecimiento de uno mismo en el hogar o sea ya estoy más estable económicamente, pienso que es eso”

“de pronto me inclinaría ponerme a estudiar en esas horas pico porque ya ahorita hay posibilidades, entra uno a las ocho perfectamente uno sale casi a las cinco, dentro uno a estudiar a las seis, entonces está uno ese horario que está como muy bueno, en otras empresas es difícil”

Se puede decir que para las participantes existen ideas muy claras sobre lo que es desarrollo personal, las cuales lo expresan desde el cumplimiento de objetivos y el crecimiento.

Entienden que el desarrollo también podría ser tener mejor relación con el cliente y la forma como éste concibe su trabajo

Dentro de las actividades específicas relacionadas con desarrollo personal para ellas está el ahorro, el cual entra a ser de vital importancia pues entienden que es un medio para alcanzar metas.

Para algunas de las participantes el desarrollo personal está ligado al desarrollo de su familia, en especial sus hijos y la estabilidad del hogar.

Uno de los objetivos personales los cuales están ligados al desarrollo personal está relacionado con la educación

Remuneración	“(la empresa) o sea nos permite crecer más porque podemos hacer realidad nuestros proyectos, nuestros sueños, o sea por ejemplo el mío propio en mi caso, y ya gracias a la empresa me salió el subsidio y ya voy detrás de mi casa”	Algunas de ellas tienen la percepción que gracias al tipo de contrato que manejan con la empresa tienen mayores posibilidades de cumplir sus metas
	“acá sí hay mucha posibilidad para salir adelante”	Existe la percepción de crecimiento dentro de la empresa
	“podemos crecer en esta empresa... pues sería muy bonito que nos dejen crecer en esta empresa”	Existe el deseo de crecimiento en la empresa en la medida que puedan ir escalando posiciones dentro de la misma
	“yo creo que tenemos mucho desarrollo acá porque acá aprendemos tanto de personas de afuera como entre nosotras mismas”	El aprendizaje para algunas de las participantes es otra variable que influye en el desarrollo personal, el cual aumenta por las diferentes relaciones que entablan tanto con sus compañeras como con los clientes.
	“bueno llegó la quincena, rico y todo, pero ese esmero, a veces ese esfuerzo para saber que a uno le toca correr, le gustaría a uno que deme un poquitico más, un poquito”	Las participantes manifiestan su inconformismo con la remuneración recibida, expresan su opinión respecto al aumento que les gustaría recibir.
	“hay ese beneficio de los dos turnos partidos que eso ayuda a muchas personas pues porque pagan 10 mil de más cada vez que usted hace un turno adicional”	Las participantes dan algunas posibilidades o alternativas para aumentar su remuneración.
	“Yo quisiera un poco más”	Algunas expresan la necesidad de aumentar la remuneración.
	“Si a mí me parece bien”	Algunas trabajadoras se sienten conformes con la remuneración recibida.
	- “Yo considero que es más cómo equilibrar el servicio, no es tanto de plata, si no del servicio.” - “La plata no lo es todo”	Hay trabajadoras que les gustaría ser remuneradas en especie o tiempo de descanso para su familia, no en aumentar su salario o dinero recibido.

<p>“El salario entonces también es relativo de los sitios”</p>	<p>Algunas trabajadoras opinan que la remuneración debe estar de acuerdo con el lugar donde se realice la labor.</p>
<p>“Cuando le llega la nómina a usted, se siente satisfecha que usted se mató trabajando”</p>	<p>Hay trabajadoras que reconocen que la remuneración es la contraprestación de su trabajo y esfuerzo.</p>
<p>“gracias por la oportunidad que nos dan a todas de tener como un trabajo estable.”</p>	<p>Las trabajadoras valoran la estabilidad que les ofrece la empresa realizando trabajo doméstico, el cual aún es practicado de manera muy informal en Colombia.</p>
<p>- “...y es mucho lo que nos toca hacer... llegamos cansadas al próximo servicio a hacer lo mismo... uno a veces mira lo bueno de la empresa y dice juemadre uno va a otro lado y de pronto es peor”</p>	<p>Algunas trabajadoras sienten que la carga laboral es grande y que no es remunerada adecuadamente, que el trabajo y esfuerzo es mayor que la remuneración recibida, pero a la vez sienten miedo de la situación actual en el país respecto a la demanda y oferta del servicio doméstico.</p>
<p>- “No, la verdad no, o sea si deberíamos, o sea por eso le digo, obvio que nos sirve mucho y que esos diez mil nos aportan, así como dijo la compañera dice, diez mil pesos por todo lo que hacemos nosotras no es...”</p>	<p>Se expresa insatisfacción por la remuneración recibida respecto a la labor realizada.</p>
<p>“ahí es donde uno dice hombre yo acalorada, sacrificándose esto, dañando-me yo misma por el sueldo, uno a veces dice, no”</p>	<p>Algunas trabajadoras manifiestan interés en recibir remuneración o incentivos no económicos, les gustaría recibir remuneración en términos de tiempo y bienestar.</p>
<p>“un incentivo para nosotras o sea no puede ser factor económico, puede ser en que digo yo una tarde”</p>	<p>Las trabajadoras reconocen algunos de los incentivos que la empresa ofrece.</p>
<p>“yo si me he ganado el bono de cumplimiento, pero no han sido todos los meses...”</p>	

Reconocimiento y
confianza

“en otras partes que yo trabaje y el pago era mensual, en todo el mes yo estaba endeudada, llegaba la plata y pague deudas, no me quedaba nada a mí, mientras que el pago quincenal sé que me llega el quince, el quince yo pago el arriendo porque siempre se me cumple es el quince, entonces yo estoy pagando el arriendo es el quince, en esa quincena no me queda plata, pero de la otra quincena ya me queda algo para mis hijos, y para mí”

“Sí, yo creo que, hasta el momento, lo que he hecho si, (la empresa le tiene confianza en el desarrollo de sus actividades)”

“hay clientes que nos dejan solas y uno puede trabajar tranquila. Hay otros clientes que son detrás de nosotras cuidándonos, entonces no es de todo el tiempo”

“si no nos tuvieran confianza no nos dirían vaya a cierto sitio. Entonces si la hay desde el momento en que lo contratan a uno, es porque ya hay esa confianza con el empleado”

“porque a veces uno digamos da la opinión y de cierta cosa que ha pasado con cliente y uno viene y la comenta y resulta que las cosas siguen igual”

“no siempre uno es escuchado, o es escuchado, pero a veces como que no está el resultado a veces que uno espera.”

“o sea y no sé porque no le creen a uno las cosas”

Algunas trabajadoras manifiestan su satisfacción por el método y forma de pago instaurado en la empresa.

Manifiestan que el hecho de la empresa realizar el pago del salario quincenalmente favorece la planeación de sus ingresos y gastos financieros.

Algunas personas se sienten cómodas con la relación que existe entre la organización y ellas.

Algunas personas sienten que la confianza por parte de los clientes se ve expresada en la libertad que les dan para realizar su labor.

Algunas de ellas sienten que la empresa les da confianza puesto que entiende que su intención se basa en desarrollar de manera adecuada y efectiva su trabajo teniendo en cuenta el desempeño durante el entrenamiento

Se percibe desconfianza de parte de las trabajadoras debido a que al expresar su opinión sienten que no son tenidas en cuenta, por lo que no se cumplen las expectativas de apoyo de la empresa

Se percibe que en algunos momentos lo que expresan los trabajadores no es validado por parte de la empresa

“hay unas que tenían el turno de ocho horas y se iban a medio día, entonces yo creo que sí debemos comprender eso del call center porque por unas pagamos todas y yo creo que fueron la mayoría que hicieron eso porque esta empresa tenía mucho la confianza en nosotras y se dieron cuenta que ellas salían a medio día”

La empresa confía en que el comportamiento de sus trabajadoras es el adecuado, sin embargo, hay momentos donde se incumplen las expectativas del empleador con respecto a los compromisos de sus empleados

“digamos tengo miedo que de pronto ella (la cliente) me quiera hacer algo como decir que me robe algo... por lo que ya hemos tenidos nuestros roces”

Las trabajadoras no tienen confianza en la imparcialidad del cliente frente a la realización de su trabajo, y al contrario sienten que ellos los pueden afectar de manera directa.

“todo el mundo debería valorar y pues para uno es agradable y pues para mí me parece que uno se desarrolla como persona al escuchar una cosa de esas, que valoren el trabajo de uno.”

Las trabajadoras sienten que fortalecen su desarrollo personal con algunas actitudes enriquecedoras y reconocimiento de parte de los clientes.